

Vysoká škola ekonomická v Praze

Bakalárska práca

LS 2009/2010

Tomáš Sabela

Vysoká škola ekonomická v Praze

Fakulta podnikohospodářská

Obor: Podniková ekonomika a management



Názov bakalárskej práce

Kvalita služeb v osobní železniční dopravě

Vypracoval : Tomáš Sabela

Vedúca bakalárskej práce: Ing. Marie Hůlová, CSc.

Prehlasujem, že som bakalársku prácu vypracoval samostatne a s použitím uvedenej literatúry.

V Prahe dňa 22. 4. 2010

.....

podpis

Pod'akovanie

Rád by som sa na začiatok poďakoval pani Ing. Marii Hŕlovej, CSc. za všetky cenné rady, pripomienky a obetavosť, bez ktorých by táto práca nemohla vzniknúť. Poďakovanie patrí aj za odborné vedenie mojej bakalárskej práce.

Úvod.....	1
1 Kvalita služby	1
2 Nástroje riadenia kvality	10
3 Kvalita železničnej dopravy.....	13
4 Kvalita služieb v železničnej doprave	19
5 Výskum spokojnosti zákazníkov	21
Záver:	37
Literatúra:.....	39

Úvod

V dnešnej modernej dobe je život oproti minulosti značne zrýchlený. Človek si to ani neuvedomuje, ale čas chápe ako nejakú vzácnosť, ktorá mu umožňuje naplňovať všetky naplánované aktivity. Preto jeho oceniteľnosť je veľmi subjektívna. Ďalšou významnou zmenou oproti minulosti sú moderné objavy. Tie spôsobujú vzostup kvality života, ktorá je súčasne na dosť vysokej úrovni. To má vo veľkej miere za následok zvyšovanie nárokov na kvalitu.

Kvalitu definuje norma ČSN EN ISO 9000: 2005; vychádza zo zákazníkových požiadaviek, ktoré v rozhodovacom procese nákupu produktov a služieb hrajú dôležitú úlohu. Preto v súčasnom veľmi konkurenčnom období vyhráva ten, ktorý si dokáže osvojiť a realizovať zákazníkove požiadavky na kvalitu.

Ja som sa v mojej práci pozastavil u veľmi často využívanej služby, o ktorej som chcel zistiť názor zákazníka. Tou službou je osobná vlaková doprava v Čechách. Minimálne každý z nás jej už raz služby vyskúšal, vytvoril si subjektívny názor a preto po prečítaní tejto práce môže zistiť objektívny názor širšej skupiny ľudí. V teoretickej časti popíšem definíciu kvality, služby a nástroje riadenia kvality. V praktickej časti práce budú spomenuté informácie o poskytovaní osobnej železničnej dopravy, jej najväčšie klady, zápory a návrhy na zlepšenie, ktoré budú zväčša vychádzať z realizovaného dotazníka a čiastočne aj z mojich skúseností.

Danú tému som si vybral z dôvodu jej častého využívania, čiastočných skúseností a keďže cestujem vlakom minimálne raz za mesiac už mám dostatočný prehľad o súčasnom stave a jej možnostiach. Verejná vlaková doprava v Čechách je využívaná najmä pri ceste za prácou, študenti ju využívajú ako dopravu do škôl. Zaujímavou je aj sezónne využívanie miestnych tratí počas rekreácie, oddychu, turistiky či športu.

Cieľom práce je zistiť spokojnosť zákazníkov s osobnou železničnou dopravou a navrhnúť možnosti jej zlepšenia.

1 Kvalita služby

1.1 Vymedzenie pojmu kvalita

S pojmom kvalita sa stretávame dennodenne.

Svetoznámy poradca v oblasti manažmentu Peter Ferdinand Drucker opísal kvalitu ako: „Kvalita produktu alebo služby nie je to, čo ponúka dodávateľ. To je to, čo si zákazník vyberie a je ochotný za to zaplatiť.“¹

Iný známy guru kvality Joseph Juran opísal kvalitu: „kvalita znamená vhodnosť použitia“²

Ďalší opis pojmu kvality vymyslel Horovitz : „Kvalita je úroveň dokonalosti, ktorú si podnik osvojil, aby oslovil vybraných zákazníkov. Je to súčasne spôsob s akým sa s touto úrovňou stotožňujeme.“³

Americká spoločnosť pre kvalitu (ASQ) nazýva kvalitu subjektívnym termínom, pre ktorú má každá osoba, spoločnosť svoje vlastné definície. V technickom pojatí kvalita môže mať dva významy⁴ :

1. charakteristiky produktu alebo služby, ktoré súvisia s jeho/jej schopnosťami uspokojiť predpokladané, stanovené potreby
2. produkt alebo služba bez nedostatkov

Podľa Horowitza⁵ má kvalita 3 parametre :

¹ Dostupné na <http://www.druckerinstitute.com/druckerapps/20091106/index.html>

² Dostupné na http://www.businessinfo.cz/files/dokumenty/061019_jakost-moderni-potreba.pdf

³ Horowitz,J., 1994, str. 15

⁴ Dostupné na <http://www.asq.org/glossary/q.html>

⁵ Horowitz,J., 1994, str. 15

Cielená skupina zákazníkov

Oslovená skupina zákazníkov prostredníctvom očakávaní a svojich potrieb diktujú podniku takú úroveň služieb, ktorú má podnik dosiahnuť. Každý typ služieb si musí vybrať svoju hlavnú skupinu zákazníkov kvôli rôznorodosti požiadaviek. Snaha zavďačiť sa sčasti všetkým je najistejšia cesta k úpadku. (1)

Úroveň vynikajúcej kvality

Každá úroveň vynikajúcej kvality musí odpovedať istej hodnote, za ktorú je spotrebiteľ ochotný zaplatiť. (1)

Primeranosť

Ide o udržiavanie vynikajúcej úrovne za hocíjakých podmienok. Ako už slovo primeranosť hovorí, snahou je znížiť odchýlku medzi reálne ponúkanou službou a vyhl'adávanou vynikajúcou úrovňou kvality. (1)

Obecnú definíciu kvality stanovuje norma ISO 9000:2005 :

Kvalita je „stupňom splnenia požiadaviek súborom inherentných charakteristík“⁶

Požiadavka podľa normy ISO 9000:2005 je potreba alebo očakávanie, ktoré :

- je stanovené spotrebiteľom
- je stanovené záväzným predpisom
- sa obvykle predpokladá

Za inherentné charakteristiky sú považované vnútorné oblasti objektu kvality (produktu, procesu, zdroja, systému), ktoré mu existenčne patria. Kvalitu sa odvíja od požiadaviek zákazníka, ktoré sú premenlivé v čase. Výsledok vznikne pôsobením faktorov:⁷

- biologických (pohlavie, vek)
- sociálnych (zaradenie so spotrebiteľského segmentu, referenčnej skupiny)
- demografických (lokalita, podnebie)

⁶ ČSN EN ISO 9000:2005: Systémy managementu kvality- Základní principy a slovník

⁷ ČSN EN ISO 9000:2005: Systémy managementu kvality- Základní principy a slovník

- spoločenských (reklama, média, názory odborníkov)

1.2 Management kvality

Vo svete sa pre vytváranie systémov manažmentu kvality vyvinuli v posledných desaťročiach najrôznejšie koncepcie, z ktorých dnes prevažujú :

1. Koncepcia ISO – (International Standard Organization) založená na aplikácii požiadaviek definovaných najnovším súborom noriem ISO 9000, ktoré sú rešpektované aj politikou EU v oblasti posudzovania zhody. Obecne ide o požiadavky na produkt, ktoré musia byť splnené (2)
2. Koncepcia TQM – (Total Quality Management) je skôr filozofiou manažmentu a v praxi je realizovaná podľa rôznych modelov- v EU podľa EFQM Modelu Excellence. Obecne ide o modely riadenia podniku, ktoré majú zabezpečiť požadovanú kvalitu. (2)

Systémy manažmentu kvality sa stali už každodennou záležitosťou aj v českých podnikoch, organizáciách. Je to najmä zásluhou súborov ISO 9000, ktoré boli prijaté a implementované do Českých technických noriem. Norma poukazuje na 8 hlavných princípov, na ktoré by mal manažment spoločnosti zamerať. (2)

- zameranie sa na zákazníka
- vedenie a riadenie zákazníka
- zapojenie zamestnancov
- procesný prístup
- systémový prístup k manažmentu
- neustále zlepšovanie
- prístup k rozhodovaniu zakladajúceho sa na faktoch
- vzájomne dobré, prospešné dodávateľské vzťahy

1.3 Služba

Služba je nehmotným ekvivalentom produktu. Je to činnosť, súbor činností odohrávajúc sa na rozhraní medzi zákazníkom a dodávateľom.⁸

„Základnou úlohou poskytovania služieb je uspokojenie potrieb zákazníka“⁹

Charakteristiky služby (3):

- Nehmotnosť:

Služby sa nedá dotknúť, vidieť, nemá tvar ani chuť a preto je pre zákazníkov ťažké vedieť, čo dostanú za úplatu.

- Nedeliteľnosť :

Služba sa realizuje v rovnakom čase ako ju zákazník prijíma. Vo väčšine prípadov spotrebiteľ alebo užívateľ služby nemôže oddeliť službu od miesta, v ktorom je poskytovaná a od osoby, ktorá ju poskytuje.

- Premennivosť :

Služby sú jedinečné, nie je možné ich zopakovať za rovnakých podmienok.

- Neskladovateľnosť:

Služby nemôžu byť trvalo rezervované alebo skladované.

Poskytovanie služieb

Služby na rozdiel od výrobkov môžu a nemusia byť materiálneho charakteru. Vo väčšine prípadov nemôže zákazník v oblasti služieb vyjadriť stupeň uspokojenia skôr

⁸ ČSN EN ISO 9000:2005: Systémy managementu kvality- Základní principy a slovník

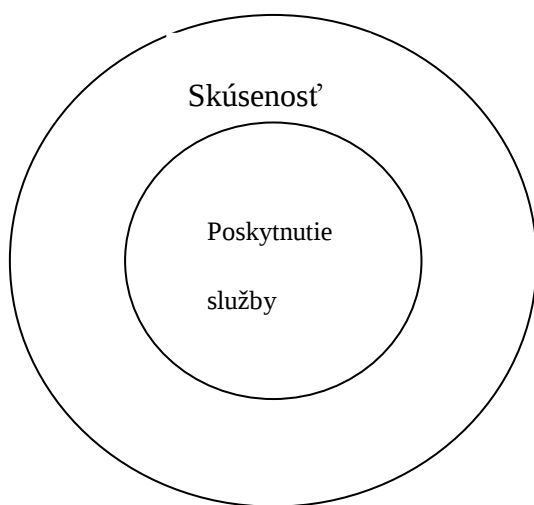
⁹ Horáková, H., Marketingové aplikace, 2004 str.35

ako skončí požadovaná služba. Poskytovanie služieb má podľa Jacquesa Horovitz¹⁰ dve dimenzie : **poskytnutie služieb**, ktoré zákazník vyhľadáva a **skúsenosť**, ktorá vzniká pri spotrebe danej služby. **Poskytovanie služieb** môže mať mimoriadny vplyv na skúsenosť zákazníka a môže určovať mieru jeho uspokojenia. (1)

Skúsenosti môžu byť dobré aj zlé podľa (1):

- možnosti výberu
- príjemného prostredia
- disponibility
- úrovne personálu služieb
- rizika podstúpeného pri výbere služby (spojené s image a renomé podniku)
- ostatných zákazníkov

Obrázek 1 : Zameranie poskytovania služieb



Zdroj: Horovitz, J.: Jak získať zákazníka, str. 22

¹⁰ Horowitz, J., 1994, str. 20

Proces poskytovania služieb

Obrázek 2 : Proces poskytovania služby



Zdroj: Horáková, H.: Marketingové aplikace, str. 43

Odvetvie služieb hrá podstatnú úlohu najmä v ekonomicky rozvinutých krajinách. Podiel služieb na celkovom Hrubom domácom produkte ČR dosahoval v roku 2007 53,2 %. V porovnaní s EU, ktorá dosiahla 65,5 % a USA, ktoré dosiahlo 69,4 % to je relatívne málo¹¹. Avšak vývoj služieb je dynamický a predpokladá sa jeho rast (globalizácia). S otvorením hraníc, vznikom EU stráca konkurencia miestny, národný charakter a začína ho nahradzovať medzinárodný. Je možné usúdiť, že dnešný zákazník začína byť vyberavý a lepšie informovaný, čo sa prejaví v kľúčovom faktore rozhodovania o kúpe – kvalite.

1.4 Kvalita služieb

Vnímanie kvality je u rôznych zákazníkov rôznorodé a líši sa u kupujúceho a u predávajúceho. U služieb je pojem ich kvality relatívny a je definovaný predovšetkým zákazníkom, nie poskytovateľom. Je to najmä očakávanie zákazníka, čo limituje kvalitu služby. Kvalita služieb obecné predstavuje najdôležitejší faktor pri rozhodovaní o kúpe danej služby. Úroveň zákazníka, pokiaľ sa jedná o kvalitu služieb, sa tiež mení. Zákazník žiada stále vyššiu a vyššiu kvalitu služieb, pretože porovnáva kúpu s tým, čo môže získať doma alebo s čím sa stretáva počas svojich ciest. (1)

Absolútne meradlá kvality služby, ktoré nezahŕňujú očakávanie zákazníka, sa mňajú účinkom. Zákazníci môžu očakávať rôznu kvalitu od rôznych typov poskytovateľov

¹¹ Dostupné na <http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/exportni-strategie-cr-2006-2010/zvyseni-vyvozu-sluzeb/1001404/37903/>

služieb, konkurencie na trhu a aj od toho istého poskytovateľa v časovo rôznych situáciách a za rôznych podmienok¹²..

S otvorením hraníc, prepojením obchodu s ďalšími krajinami neprestávajú rásť nároky v oblasti kvality. Kvalita sa stáva prvoradou informáciou pri prezentácii zrovnateľných výhod každej služby. (1)

Napriek tomu, že zákazník hodnotí kvalitu služieb, nerozlišuje ich detailné časti. Hodnotí službu ako celok. Čiže berie do úvahy celkový dojem a nie relatívny úspech určitej špecifickej časti. V oblasti kvality služieb je kvalita buď úplná, alebo úplná nie je. V politike kvality služieb je teda zásadnou vecou zaistiť najväčšiu homogenitu medzi jej prvkami. Homogenita nie je zaistená iba rozšírením kvality na všetky aspekty služieb, ale aj súdržnosťou zákazníkov. Ak zákazník konštatuje, že ostatní zákazníci sú mu podobní, budú tieto služby hodnotené ako dobré a kvalitné. (1)

V literatúre sa najčastejšie stretávame s týmto vymedzením znakov kvality služieb (2):

1. Spoľahlivosť - schopnosť realizovanej služby ponúkať všetky funkcie, požiadavky v akomkoľvek okamžiku, bez toho aby vznikla porucha.
2. Dostupnosť - služba by mala byť relatívne dostupná = otváracia doba, miesto poskytovania
3. Pružnosť - schopnosť reagovať, prispôbiť sa na vonkajšie, vnútorné vplyvy
4. Vhodné prostredie- zabezpečenie vhodnej atmosféry, exteriéru, interiéru pri vykonávaní služby
5. Odborná spôsobilosť- realizovanie služby odborne zaškoleným, skúseným personálom
6. Dobré zachádzanie - zapájanie všetkých verbálnych i neverbálnych znakov pri realizovaní služby pre zákazníka

Hlavné zásady, na ktorých je založená kvalita služieb (1):

- Zákazník posudzuje kvalitu služieb. Jeho názor je prvoradý, cieľový.

¹² J.L. Heskett- W.E.Sasser, Jr., C.W.L. Hart, Služby – preložila PhDr. Ivana Lukačovičová : Cesta k úspechu

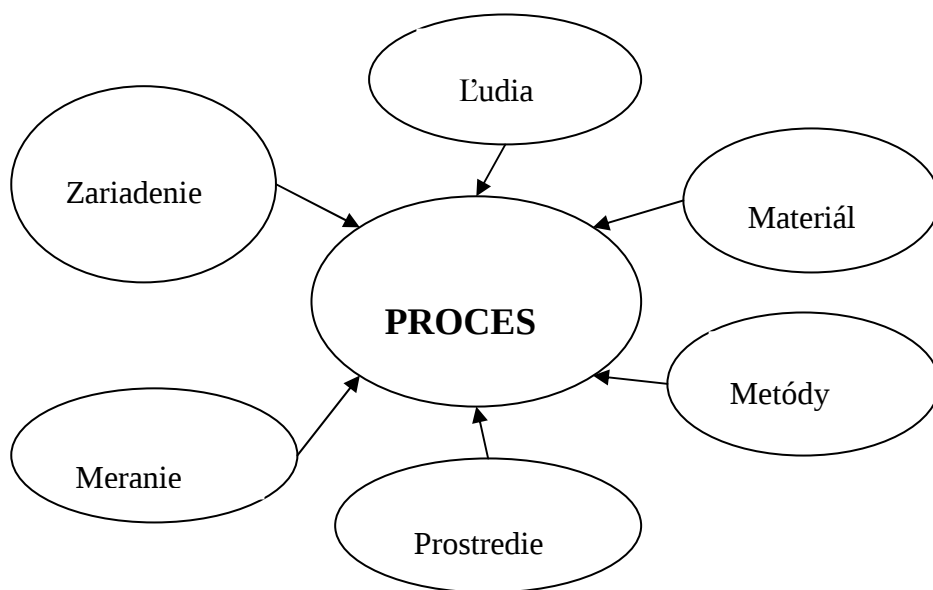
- Je to predovšetkým zákazník, kto hodnotí úroveň kvality služieb a požaduje stále kvalitnejšie služby
- Ponuka služieb musí byť definovaná podnikom, ktorý umožňuje uspokojiť zákazníckove potreby
- Firma musí riadiť očakávanie zákazníkov. Redukuje rozdiel medzi výsledkom služieb a očakávaním zákazníka
- Transformácia ponúkaných služieb do noriem kvality napriek tomu, že kvalita je z väčšej časti subjektívna a presné normy ťažko definovateľné.
- Tvrdá disciplína a neustála chuť môžu viesť k vyhľadávaniu a zániku chýb. Zlepšenie kvality služieb je o riadení detailov. V službách neexistuje žiadny priemerný prostriedok. Je potreba usilovať o perfektnú kvalitu.

1.5 Kvalita procesu

Proces definuje norma ČSN EN ISO 9000: 2005 ako „súbor vzájomne súvisiacich alebo vzájomne sa ovplyvňujúcich činností, ktorý mení vstupy na výstupy.“ (2)

Keďže poskytovanie služieb je vlastne procesom, hlavné znaky poskytovania služieb a procesu sú zhodné. Súbor nedostatkov, či problémov s produktmi je známy až vtedy,

Obrázek 3 : Požiadavky na kvalitu procesu



Zdroj: Veber, J. a kolektiv : Řízení jakosti a ochrana spotřebitele, str. 26

keď je známy výsledok určitej operácie, realizovaného procesu. Tento problém je základnou príčinou vzniku filozofie moderného manažmentu, ktorého ideou je priebežne sledovať a riadiť procesy bez vzniku nečakaného výsledku. V procesoch sa produkt nielen realizuje, ale aj plánuje, vyvíja, hodnotí a zlepšuje. Preto kvalita procesu je poskladanou a vzájomne prepojenou radou jednotlivých kvalít. Dokonalým výrobným procesom sa zabezpečí dokonalý výsledný produkt.(2)

Ako vidíme z grafu, človek je v procesoch kľúčovým a taktiež najproblematickejším faktorom. Vedomosti nie sú tým rozhodujúcim prvkom, ale chuť angažovať sa. Ide o tzv. osobnú kvalitu subjektu, ktorej obsahom je plnenie väčšej množiny požiadaviek(2):

- odborné poznatky
- aplikačné schopnosti a praktické skúsenosti
- komunikatívnosť
- samostatnosť
- pružnosť
- schopnosť pracovať v tíme
- disciplinovanosť
- charizma

1.6 Rola zákazníka

Rola zákazníka vyplýva už z vyššie spomenutých zásad manažmentu kvality. Pretože kvalita služieb vyplýva z potrieb a prání zákazníka, je práve zákazník stredobodom pozornosti manažmentu. Budúcnosť každého podniku je závislá na chovaní jednotlivých skupín zákazníkov, maximalizácie ich uspokojenia a preto lojalita musí byť jednou z principiálnych funkcií systému manažmentu kvality. Zákazník je každý, komu odovzdávame výsledky vlastnej práce. (1)

„Vieme, že nespokojný zákazník bude rozprávať svoje zlé skúsenosti desiatim ďalším ľuďom zatiaľ čo šťastný zákazník zoznámi so svojím uspokojením iba troch“¹³—autor Gilbert Trigano

2 Nástroje riadenia kvality

Ako som už spomenul, kvalita je nie je nemenná. Zákazníci menia svoje požiadavky, sú stále náročnejší a preto zaistiť požadovanú kvalitu je komplikované. Ide o opakované zisťovanie názorov zákazníkov, analyzovanie zistených informácií a následnú aplikáciu v praxi. Na podobných obecných postupov fungujú mnohé nástroje a metódy riadenia , ktorých výsledkom by mal byť vždy lepší konečný ako počiatočný stav.

2.1 Metóda PDCA

Ide o obecnú metódu zlepšovania. Jej základom sú štyri základné kroky, ktoré ,musia byť dodržané aby sme boli schopný realizovať správne rozhodnutia : (2)

- Plan

Je návrhom riešenia problému. Začína zhromaždením všetkých potrebných informácií s následnou analýzou, ktorá odhalí príčiny problému. Po vyriešení rozhodujúcich príčin sú navrhnuté nápravné alebo preventívne opatrenia, ktoré zamedzia opätovnému vzniku. (2)

- Do

Je realizáciou rozhodnutia a sledovania jeho dopadov. Vyplýva z prvého kroku a je jeho praktickým zobrazením. (2)

- Check

Vyžaduje analyzovanie zhromaždenej informácie z predošlého kroku a zistiť úroveň dosiahnutej zmeny. Dôjde k vyhodnoteniu nového stavu (2)

- Action

Nasleduje po vykonaní tretieho kroku v prípade, že dôjde k zlepšeniu. (2)

¹³ Horowitz, J., 1994, str.8

2.2 Sedem nástrojov riadenia kvality

Sedem nástrojov riadenia kvality sú jednoduché postupy, ktoré slúžia pri skúmaní problémov, príčin kvality. Osvedčujú sa v operatívnej činnosti pri hľadaní súvislostí, príčin a stanovení možností zlepšenia. (2)

Tabuľky a formuláre pre zber dát

Nástroj riadenia, ktorý zachytáva potrebné údaje (číselné aj nečíselné), s ktorými sa následne pracuje. Význam je najmä v systematickom usporiadaní informácií v potrebných súvislostiach. Každá tabuľka, formulár by mal byť zrozumiteľný, jednoduchý a mal by obsahovať (2):

- vlastný obsah – informácie, ktoré budeme zachytávať
- spôsob ako sú informácie zisťované
- uvedenie zodpovednej osoby
- časové údaje o záznamu
- spôsob zaznamenávania
- miesto záznamu

Vývojový diagram

Používa sa ako nástroj pre lepšie pochopenie procesov a ich vnútorných vzťahov. Bývajú obľúbeným prostriedkom znázornenia priebehu procesov v dokumentovaných postupov systému riadenia kvality. (2)

Pareto diagram

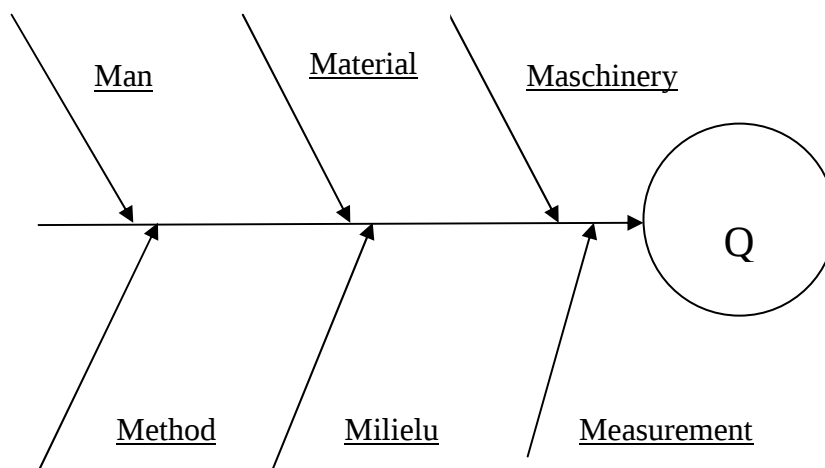
Pareto diagram je založený na tzv. Paretovom princípe, ktorý hovorí : 80 % následkov je spôsobené 20 % príčin. Postup Paretovej analýzy spočíva v usporiadaní zostupne absolútnych výskytov podľa položiek podľa počtu frekvencie výskytu od najväčších po najmenšie. Druhým krokom je vyjadrenie kumulatívnej relatívnej frekvencie jednotlivých položiek. Výsledkom je názorná ukážka, ktorá nám ukazuje nedostatky, na ktoré je potrebné sa zamerať, aby sme dosiahli zlepšenia. (2)

Diagram príčin a následkov

Diagram je nazývaný aj ako *Ishikawov diagram*. Ide o grafické zobrazenie procesného prístupu „6M“. Jeho prínosom je názorné a štruktúrovane zachytenie všetkých možných

príčin , ktoré spôsobili, alebo by mohli spôsobiť daný následok. Ishikawow diagram nehovorí ako problém riešiť, hľadá príčiny ktoré bude nutné vyriešiť. Diagram sa skladá z „6M“ – man, method, milielu, material, measurement, machinery¹⁴ v preklade- ľudia, metódy a postupy, prostredie, materiál, meranie, výbava

Obrázek 4 : Ishikawov diagram príčin a následkov



Zdroj: Veber, J. a kolektiv : Řízení jakosti a ochrana spotřebitele, str. 149

Bodový diagram

Slúži pre orientačné zistenie existencie závislosti medzi dvoma veličinami. Ich vzájomné hodnoty sa nanášajú na súradnice a vyznačia sa bodom. V rámci usporiadania bodov môžu vzniknúť trendy, z ktorých sa ďalej skúmajú: závislosť, tesnosť vzťahu. (2)

Histogram

Histogram je diagram, ktorý zobrazuje tabuľky v zrozumiteľnej forme – grafe. Používa sa najmä pri zobrazení počtov výskytov v určitých skupinách v jednom časovom okamžiku. (2)

Regulačný diagram

Zobrazuje vývoj nameraných hodnôt v časovej postupnosti. Je to nástroj využívaný pri štatistickej regulácii procesov. Jeho štúdiom môžeme zistiť, ako stabilný či nestabilný bol proces v jednotlivých časových okamžikoch. (2)

¹⁴ Švach, J. 2008, str. 58

3 Kvalita železničnej dopravy

Doprava je charakterizovaná ako činnosť spojená s cieľavedomým premiestňovaním osôb a hmotných predmetov v najrôznejších objemových, časových a priestorových súvislostiach za použitia rôznych dopravných prostriedkov a technológií. Je jedným z infraštruktúrnych odvetví svetového hospodárstva .Delenie dopravy (4):

- 66 % cestná doprava
- 23 % železničná doprava
- 5,5 % letecká doprava
- 3,5 % morská námorná doprava
- 1 % riečna vnútrozemská doprava

3.1 Železničná doprava

Tento dopravný systém existuje vo svojej súčasnej podobe necelé dve storočia. Zo začiatku sa jednalo o konské železnice a od prvej štvrtiny 19. storočia sa začala rozvíjať modernejšia forma, a to parná. V historickom vývoji sa železnice profilovali ako štátne organizácie a preto nedokázali pružne reagovať na trh. V poslednej dobe sa pomaly železničná doprava otvára a liberalizuje. K zefektívneniu prispela aj zmena pohonu, kedy parný pohon bol nahradený motorovým a elektrickým. (4)

V rámci dopravy osôb, najväčší úpadok zaznamenala dráha na miestnych tratiach najmä kvôli cestovnej rýchlosti a nevhodnému vedeniu trasy. U diaľkových prepravách to bolo v dôsledku konkurencie leteckej dopravy. Ale súčasne novodobé technológie umožňujú výstavbu vysokorýchlostných tratí, čo pri započítaní všetkých časov u jednotlivých ciest sa stane možným rozhodujúcim faktorom pri získavaní nových zákazníkov. Oproti leteckej doprave na dlhšie stredné vzdialenosti má nulové doby na odbavenie a lepšiu dostupnosť, takže výsledná doba cesty môže byť dokonca aj nižšia. S porovnaním s cestnou dopravou sa javí ako pomalá, no určitou výhodou je možnosť prímestskej dopravy a nemožnosť vzniku zácp. Ideálnym prípadom by bola kooperácia týchto dvoch systémov. (4)

Zaujímavosťou je, že mnoho tratí sa zachránilo vďaka inému využitiu, o ktorom málokto uvažovali. Ide o rekreačný a turistický aspekt, ktorý je spojený so sezónnou atrakciou. (4)

Výhody železničnej dopravy (4):

- Šetrnosť k životnému prostrediu- prejavuje sa nižším znečistením, hlukom a eróziou pôdy.
- Kapacitné možnosti – významná výhoda najmä u diaľkovej doprave, možnosti doplnkových služieb – preprava bicyklov, kočiarov.
- Rýchlosť – najmä u správne vyriešených návazností, prestupov
- Bezpečnosť – nízke riziko vzniku zrážok, nehôd

Najväčšou objektívnou nevýhodou je obmedzená dostupnosť. Je daná charakterom tejto dopravy a v priebehu rokov sa zhoršuje zastavovaním provozu na mnohých neefektívnych tratiach. (4)

Inštitúcie, ktoré pôsobia v českej železničnej doprave (4):

- Ministerstvo dopravy – rozhoduje o zaradení tratí do kategórií a ich provozovanie
- Drážny úrad – je výkonným orgánom v železničnej doprave mimo oblasti riadené ministerstvom
- Drážna inšpekcia – je určená pre vyšetrovanie mimoriadnych udalostí a samozrejme ako každá inšpekcia sa zaoberá prevenciou, zisťuje nedostatky a usiluje sa o ich odstránenie, k čomu má svoje nástroje.
- Správa železničnej dopravnej cesty – je vlastníkom dopravnej cesty, zaisťuje jej provozuschopnosť a modernizáciu (výstavbu), vyberá poplatky za použitie dopravnej cesty. Bude sa zaoberať vlastným zostavovaním jazdného poriadku, ktorý doposiaľ mali na starosti ČD
- Dopravci – dominantou sú České dráhy a. s., ďalej skupina externých dopravcov – Viamont a. s., OKD Doprava a. s., Connex Morava a. s. a JHMD, a. s. .

Dôležitou organizáciou je tiež Forum Train Europe (FTE), ktorého úlohou je koordinovať a zlepšovať medzinárodnú osobnú aj nákladnú dopravu . (4)

3.2 Infraštruktúra v Českej republike

Železničná sieť v Českej republike dosahuje 9614 km, čo predstavuje hustotu 12 km/100 km². Je to jedna z najvyšších hustôt vo svete, čo má priaznivý dopad na dostupnosť dopravy a možnosti odklonu. Všetky vlaky ČD prejdú 125 211 903 km za rok. Železničná sieť v Českej republike je s 2500 stanicami a zastávkami jednou z najhustejších sietí v Európe. Ďalšou zaujímavosťou je skutočnosť, že na jedného obyvateľa Českej republiky pripadá priemerne 17 ciest vlakom za rok, čo je jedno za

najvyšších čísiel v Európe. O veľkosti podniku svedčí aj fakt, že ČD patria dlhodobo medzi 10 najvýznamnejších európskych železničných spoločností. (4)

Čo sa týka priepustnosti tratí, iba 1868 km tratí je dvojkolajových a viackolajových, čo spôsobuje problémy s oneskorením vlakov. Zaujímavou je štatistika oneskorenia vlakov, ktorú uverejnil denník E 15:

„Deväť percent vlakov malo minulý rok meškanie. ČD zverejnili štatistiku s tým, že výsledok bol mierne lepší ako v roku predtým. Najčastejšou príčinou meškania je takzvaná vyššia moc, kam patrí – počasie, nehody, zásahy polície alebo samovraždy na koľajach. Častou príčinou nedodržania jazdného poriadku je aj stavebná činnosť, ktorá ochromuje dopravu najmä v lete, kedy príde načas cca 89 percent vlakov.“¹⁵

Medzi firmy, ktoré poskytujú pravidelnú osobnú dopravu patria ¹⁶:

- Viamont
- Railtransport
- OKD Doprava
- Veolia Transport Morava
- České dráhy

3.3 České dráhy

Akciová spoločnosť České dráhy vznikli 1.1.2003 na základe zákona 77/2002 Sb ako jeden z nástupníckych subjektov pôvodnej štátnej organizácie České dráhy. Preprava osôb je jednou z ich najvýznamnejších činností.¹⁷

České dráhy sú najväčším národným poskytovateľom osobnej i železničnej dopravy s tradíciou dlhšou ako 160 rokov. Hlavným a jediným akcionárom je štát. Zaist'uje dopravu osôb na železničných sieťach o dĺžke 9500 km. Denne vychádza viac ako 7000

¹⁵ Zdroj: denník E15, výtisk 24.2.2010

¹⁶ Dostupné na
http://wapedia.mobi/cs/Provozov%C3%A1n%C3%AD_dr%C3%A1%C5%BE%C3%AD_dopravy

¹⁷ Dostupné na
<http://www.justice.cz/xqw/xervlet/insl/getFile?listina.@slCis=100971119&listina.@rozliseni=pdf&listina.@klic=87fde24ce1c538b592ee4fa9a534e61f>

osobných vlakov rôznych kategórií a podľa jazdného poriadku 2009/2010 je denný priemer počtu strojov celkom 7654 z toho (4):

- SC, EC, IC, EN = 107 vlakov
- R = 429 vlakov
- SP = 222 vlakov
- OS = 6305 vlakov

Pravidelná doprava sa delí na regionálnu a diaľkovú. Ich zásadným rozdielom je v subjekte, ktorý objednáva a hradí ztrátu. V prípade diaľkovej prepravy je to štát a u regionálnej má zodpovednosť v prvej rade kraj a ďalej mestá, obce.¹⁸

3.4 Viamont

Spoločnosť Viamont bola založená v roku 1992 ako spoločnosť s ručením obmedzením. V roku 1996 prešla na akciovú spoločnosť. Oficiálny názov spoločnosti je VIAMONT a. s. so sídlom v Ústí nad Labem.¹⁹

Hlavným predmetom činnosti je vykonávanie nákladnej a osobnej železničnej dopravy, dopravného staviteľstva a koľajovej mechanizácie. Spoločnosť je certifikovaná podľa noriem ČSN EN ISO 9001:2009, 14001:2005 a podľa ČSN OHSAS 18001:1999. Z pohľadu osobnej dopravy poskytuje²⁰:

- poskytovanie koľajovej dopravy v záväzku verejnej služby na základe zmluvy uzavretej s jednotlivými krajmi
- údržba a oprava koľajových vozidiel
- obchodná činnosť

Osobnú železničnú dopravu vykonáva iba na určitých tratiach, napr. Trutnov – Svoboda nad Úpou, Mariánske Lázně – Karlovy Vary

¹⁸ Zdroj: Prednáška p. Ing. Richarda Baxa

¹⁹ Dostupné na <http://www.infopromotion.cz/viamont/>

²⁰ Dostupné na <http://www.infopromotion.cz/viamont/>

3.5 Veolia transport

Veolia transport je najväčšia súkromná dopravná spoločnosť v Európe. Hlavným predmetom činnosti firmy je verejná osobná linková autobusová, železničná, lodná a na niektorých trhoch aj nákladná doprava. . Oficiálnym názvom spoločnosti poskytujúca osobnú dopravu v Čechách je Veolia Transport Morava a. s. Osobnú železničnú dopravu zaisťuje iba na linke Šumperk – Sobotín a späť. Dopravca má od roku 2005 zavedený a udržiavaný systém riadenia kvality podľa noriem ISO 9000 pri poskytovaní verejnej vlakovej osobnej dopravy.²¹

3.6 RailTransport, s. r. o.

Spoločnosť RailTransport je držiteľom bezpečnostného osvedčenia pre poskytovanie vlakovej dopravy na území Českej republiky a Slovenska. V českej republike zabezpečuje pravidelnú osobnú dopravu Zittau – Liberec. Ďalej poskytuje možnosť charterových jázd z Nemecka do Čiech pod hlavičkou cestovnej kancelárie Piepmaus Reisen, napr. do Prahy, Kutnej Hory, Karlových Varov, Bezděž.²²

3.7 OKD Doprava

OKD, Doprava s. s. je spoločnosť s päťdesiatročnou tradíciou, ktorá vychádza z dlhoročných skúseností dopravcu v železničnom, cestnom i kombinovanom odvetví dopravy a nadväzujúcich manipulačných služieb. V železničnej doprave sa sústreďuje nielen na rast podielu na českom ale aj zahraničných trhoch – štáty strednej a východnej Európy.

Na českom trhu poskytuje vlakovú dopravu na celoštátnych a regionálnych dráhach a taktiež na území Európskej Únie a Európskeho hospodárskeho priestoru. Z hľadiska

²¹ Dostupné na http://www.veolia-transport.cz/tmpl/ExtensionPage_30155.aspx?epslanguage=ML

²² Dostupné na <http://www.railtransport.info/index.php>

osobnej verejnej dopravy zaisťuje dopravu na regionálnej trati Milotice nad Opavou – Vrbno pod Pradědem.²³

Pre zaradenie vlakov do jednotlivých kategórií platia jednoznačné kritéria :

Vlak EC musí spĺňať tieto podmienky (4):

- technické požiadavky na všetky vozy – klimatizácia, interiér, vek (odchýlky sú možné iba individuálne, napr. kvôli geografickým podmienkam)
- v každom prípade medzinárodné vlaky
- radenie vlakov v podobe: vozy 1 triedy – reštauračný vozeň – vozy 2 triedy
- cestovná rýchlosť minimálne 90 km/hod
- minimálne dvojjazyčná komunikácia ako zo strany personálu tak aj zo strany informačných materiálov

Pre nočnú dopravu je určený značkový typ vlaku typu EN, ktorý by mal spĺňať podmienky (4):

- primárne určenie pre nočnú dopravu, teda vozy na sedenie sú možné pre cestujúcich iba v neskorých ranných a skorých večerných hodinách, nie celú cestu
- musí byť tvorený max. dvoma vozovými skupinami
- technické požiadavky
- odjazd zo začiatkovej stanice medzi 18 a 24 h. a dojazd do cieľovej stanice medzi 6 a 11 hodinou, obmedzené zastavovanie v medzidobe
- bohatý palubný servis

Vozne môžu byť veľkopriestorové alebo kupé. Veľkopriestorové obsahujú sedadlá orientované proti aj po smeru jazdy a nie sú ohradené. Kupé vozne obsahujú najčastejšie 10 kupé, ktoré sa skladajú buď z 6 alebo 8 miest.

Za voz s nižšou kvalitou sa rozumie (4):

- vozeň bez funkčnej klimatizácie alebo nútenej ventilácie
- vozeň s viac ako šiestimi miestami na sedenie v oddiely 2. Triedy, okrem veľkopriestorového vozňa
- vozeň s nepriepustným materiálom na povrchu sedadiel (napr. koženka)

²³ Dostupné na <http://www.okd-doprava.cz/cz/o-nas>

4 Kvalita služieb v železničnej doprave

Praktická časť mojej práce bude začínať Ishikawov-ým diagramom, ktorý bude zameraný na kvalitu poskytovaných služieb. Následne rozoberiem vypracovaný dotazník, ktorý poodhalí súčasný stav služby, jej spokojnosť respektíve nespokojnosť, hlavné problémy. Nakoniec navrhnem riešenia na zlepšenie poskytovania služieb, ktoré budú vychádzať z výsledkov realizovaného dotazníka a čiastočne aj osobných skúseností.

4.1 Ishikawov diagram

Ishikawov diagram ako som už zmienil, predstavuje praktické znázornenie šesť hlavných príčin vzniku problému, respektíve 6 faktorov kvality. Celý diagram som kvôli veľkosti umiestnil do prílohy.

Materiál

Materiál ako možná príčina poukazuje na vhodné použitie rôznych typov materiálu. Jednak môže ísť o materiál použitý v interiéri a miestností využívaných zákazníkmi (ale aj personálom obsluhy vlaku) a na druhú stranu aj použitý materiál na cestovný lístok môže byť problémom.

Zariadenie

Zariadenie hrá v osobnej železničnej doprave asi najdôležitejšiu úlohu. Veď ľudia, zákazníci chcú vždy to najlepšie a preto si v rámci cenovo rovného lístka vyberajú vlaky najmä podľa kvality a zariadenia vozňov. Samozrejme zariadenie vlakov typu SC, IC a napr. R je veľmi rozdielne, no líšiť by sa malo iba v rámci kvality, nie obsahu. Výnimkou sú nočné vlaky typu EN, ktoré majú lôžkové a ležadlové vozne. Zariadenie zahŕňa celkovú výbavu vozňov (vlaku) čiže všetko to, s čím môže prísť zákazník do kontaktu. V kupé vozňoch sú to sedačky, okná, podlaha, zrkadlo, stolík, rôzne držiaky na batožinu a bundy, vypínače svetlá, zvuku, závesy a mnoho ďalších. Dost' problematickým zariadením bývajú toalety, ktoré často vzbudzujú nepríjemný dojem u cestujúcich. Osobitou kapitolou sú moderné vozne obsahujúce nastaviteľnú klimatizáciu, ďalej zásuvky s napätím 230 V. Celkovo zariadenie vlaku môže zahŕňať jedálenský vozeň, po novom dokonca aj bistro vozeň, ďalej vozeň s možnosťou

úschovy bicyklov, kočiek. Komplexne sa zariadenie líši podľa typu vlaku. Vlak vyššej kvality vždy obsahuje aspoň jeden vozeň 1. triedy, reštauračný vozeň a vozeň 2. triedy.

Personál

Ľudia sú hlavne v sektore služieb najovplyvnejšou a nevyspytateľnou zložkou. Každý zákazník sčasti očakáva priateľský, profesionálny a nápomocný prístup personálu. Hlavnými „zbraňami“ by mali byť skúsenosti, komunikatívnosť, disciplinovanosť, vľúdnosť a vhodné správanie. U železničnej dopravy sa zákazník prvýkrát stretáva so službou pri nákupe lístka, poprípade na informáciách. Tu v prípade neznalosti očakáva istú pomoc, informovanosť o rôznych možnostiach a už tu sa môže stať, že príde určitá nespokojnosť zákazníka. Ďalším významným faktorom je personál obsluhy vlaku, ktorý usmerňuje pri nástupe, uložení batožiny a následne kontroluje lístky. Taktiež behom prepravy podáva informácie o možnostiach prestupu a individuálnych požiadavkách zákazníka, ktoré pribúdajú s meškaním vlaku. Personálom vlaku sa rozumie aj obsluha reštauračného vozňa, obsluha informácií, upratovačka.

Prostredie

Prostredie zahŕňa vnútorné i vonkajšie podmienky. Obidve hrajú dôležitú úlohu v celkovom dojme zákazníka. Vnútorné ovplyvňuje ho hluk, teplota, vôňa respektíve zápach, správanie sa spolucestujúcich, čistota atď. Veď častým problémom je práve znečistený rozbitý interiér, ktorý odradí zákazníka od ďalšej návštevy vlakovej dopravy. Vonkajším prostredím môže byť napríklad vzhľad a poloha stanice. Napriek tomu, že zákazník hodnotí kvalitu služieb, nerozlišuje jej rozdielne časti. Hodnotí službu ako celok, čiže prevláda celkový dojem a nielen relatívny úspech určitej špecifickej akcie. Tento subjektívny názor zákazník uplatňuje pri ďalšom stretnutí so službou.

Metódy, postupy

Metódy a postupy predstavujú určité algoritmy, akými je celý proces poskytovania služieb realizovaný. Ďalej obsahujú aj špecifické požiadavky, zákony, normy, ktoré musia byť pri realizácii splnené. V rámci osobnej železničnej dopravy to je Prepravný poriadok, rôzne bezpečnostné smernice, evakuačný plán. Prepravný poriadok stanovuje

práva a povinnosti prepravcu i zákazníka a na jeho základe prichádza k plneniu všetkých vzniknutých situácií. Možným problémom sú aj postupy pri styku so zákazníkom.

Meranie

Meranie predstavuje výsledok, ktorý by mal zobrazovať mieru spokojnosti alebo nespokojnosti s danou službou. Ide o meranie, pre zákazníka nedostačujúcich vecí, ktoré má pomôcť vyriešiť daný stav. U vlakovej dopravy to môže byť napr. meškanie.

5 Výskum spokojnosti zákazníkov

Hlavným cieľom mojej bakalárskej práce je zistiť spokojnosť zákazníkov s danou službou a navrhnúť možnosti jej zlepšenia. Najlepším prostriedkom ako zistiť spokojnosť u zákazníkov je asi priamy kontakt s nimi a vedenie detailného rozhovoru, čo vyžaduje množstvo stráveného času, námahy a komunikácie so zákazníkmi. Pre objektívny a hodnotný výsledok je potreba uskutočniť týchto rozhovorov veľké množstvo. Najmä kvôli tejto nevýhode som zvolil za metódu zberu informácií pomocou dotazníka.

Technika zberu informácií

Mojím nástrojom zisťovania požadovaným informácií je teda dotazník. Jeho podstatnou výhodou je anonymnosť, čo zaručí priamu výpoveď subjektu a zamedzí ovplyvniteľnosť inými. Má elektronickú podobu, pretože som uznal, že v dnešnej dobe je to najefektívnejší spôsob zdieľania a presunu dát. Na jeho realizáciu som využil bezplatnej služby serveru vyplňto.cz. Celý dotazník pozostáva z 18 otázok, kde dve otázky majú identifikačný charakter zákazníka, jeho vek a pohlavie. Ostatné priamo súvisia s názorom na danú službu. Respondenti sa pri vyplňovaní stretli s krúžkovacími a rozpisovacími otázkami.

5.1 Výsledky výskumu

Výskum mal elektronickú podobu a jeho internetový odkaz som uverejnil na sociálnu sieť facebook.com a taktiež na portál pre študentov VŠE vseborec.com.

Percentuálne vyjadrenie stránok, odkiaľ prišli respondenti :

- Vseborec.com - 18,7 %
- Vyplnto.cz – 11,7 %
- Facebook.com – 11,7 %
- Nezistené – 53,7 %

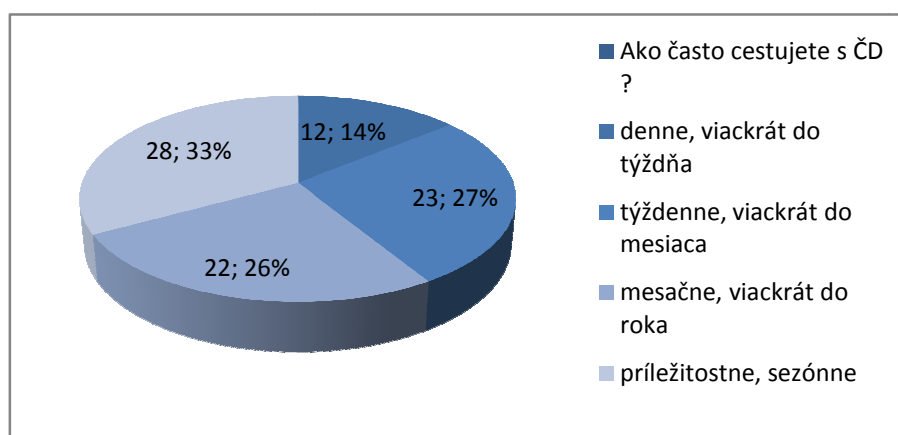
Dotazník bol určený pre všetky vekové kategórie kvôli rozdielnosti názorov na využívanú službu. Rozdiel medzi odpoveďami žien a mužov som nerozlišoval, pretože si myslím, že to je nepodstatné a zväčša majú podobný názor. Odpovedalo celkom 85 respondentov. Pretože dotazník bol distribuovaný elektronickou podobou návratnosť dotazníku bola len 56,6%. Bolo to zapríčinené najmä tým, že celkovo v dotazníku boli štyri rozpisovacie otázky čo plno ľudí asi z lenivosti odradilo.

5.2 Analýza odpovedí dotazníka

1. Ako často cestujete s ČD ?

Prvá otázka má poskytnúť prvý pohľad na respondentov, ich frekvenciu využívania služby. Z grafu je vidieť, že žiadna odpoveď nebola jednoznačná aj napriek tomu, že posledná možnosť získala najviac hlasov. Nejakou pomyselnou strednou hodnotou je možnosť : mesačne, viackrát do roka. Hlavným dôvodom je asi prednostné využívanie autobusovej dopravy. Viac ako 50 % respondentov využíva vlakovú dopravu s frekvenciou minimálne raz do mesiaca.

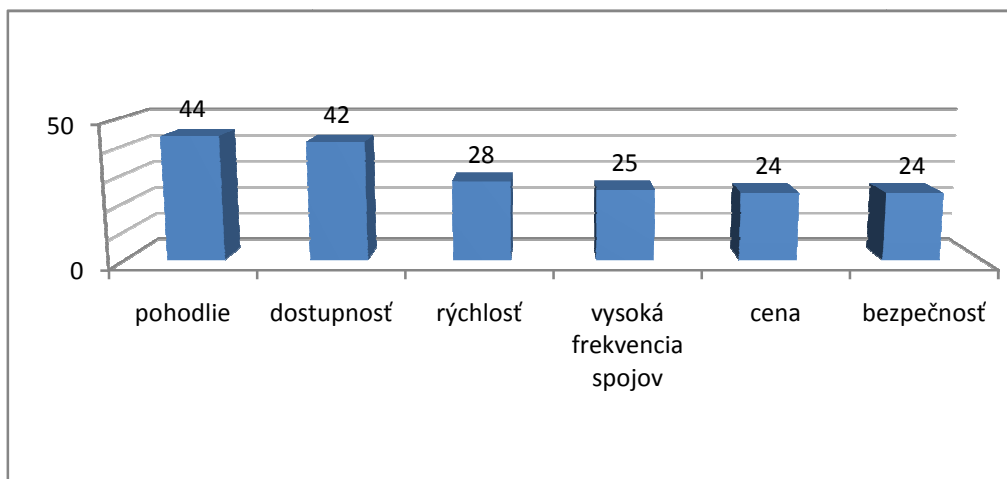
Graf 1 : Ako často cestujete s ČD ?



2. Vyznačte nasledujúce kritéria podľa ktorých si k cestovaniu vyberáte práve vlak

Úlohou druhej otázky bolo zistiť hlavné plusy vlakovej dopravy. Odpoveďou bol zaškrťavací zoznam šiestich faktorov, kde respondent musel označiť minimálne jednu odpoveď. Priemerne každý respondent zaškrtnol dve odpovede a najčastejšími boli: pohodlie a dostupnosť. Z matematického hľadiska vyplýva, že každý zaškrtnol jednu z dvojice najčastejších odpovedí. Očakávaním bolo pre mňa dvojica pohodlie a bezpečnosť, no asi aj po nedávnych nehodách ČD sa to nezapísalo ako kladný faktor výberu. S prihliadnutím na autobusovú dopravu sa javí pohodlie ako hlavný faktor preferencií zákazníka a v dnešnej dobe aj dostupnosť hrá dôležitú úlohu. Prekvapením je rýchlosť, ktorú si zákazník síce všimne v rozhodovacom procese prepravy, no u tej vlakovej počíta aj so zdržaním, ktoré málokedy nevznikne a preto ho ako hlavný faktor výberu nevníma.

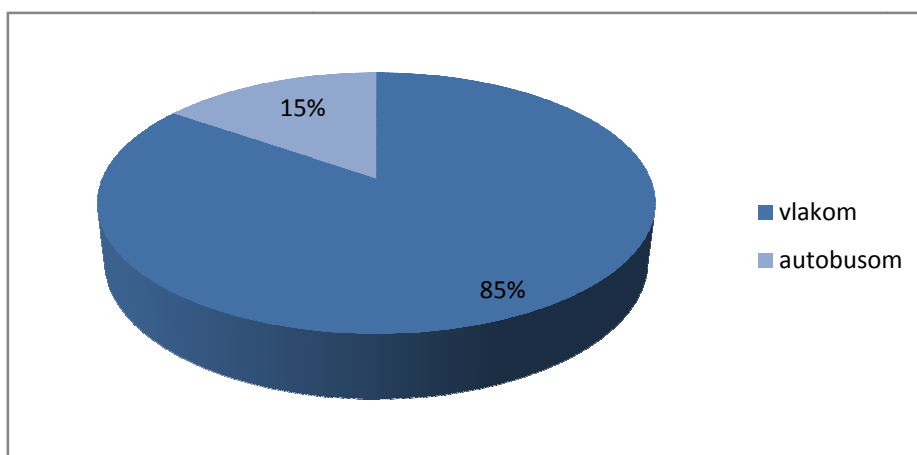
Graf 2 : Ohodnotené faktory, ktoré vedú zákazníka k využitiu vlakovej dopravy



3. Pri zhodnej cenovej i časovej hodnote a zhodným miestom nástupu, výstupu by ste preferovali cestu:

Táto otázka mala presne určiť, ako vplýva na zákazníka vlaková doprava v Čechách. Ďalej určuje percento respondentov, ktorí majú jednoznačné preferencie autobusovej dopravy a nemajú chuť sa jej vzdať. Jednoznačné víťazstvo zaznamenal vlak najmä z pohľadu priestoru a bezpečnosti, keďže je vylúčená situácia vzniku meškania. Pri zmenení kritérií si dovoľím tvrdiť, že by vyhrala autobusová doprava. Pokračovaním odpovedi pri výbere autobusovej dopravy je ďalšia otázka.

Graf 3 : Pri zhodnej cenovej i časovej hodnote a zhodným miestom nástupu, výstupu by ste preferovali cestu:



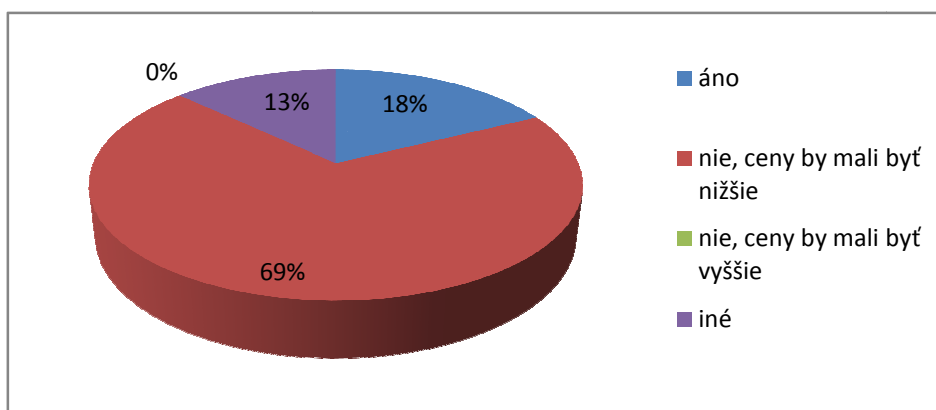
4. Prečo ?

Štvrtá otázka by sa ponúkla respondentovi iba v prípade, že zaškrtol v predošlej odpovede možnosť autobusom. Cieľom tejto otázky je obecné definovanie príčin zlyhania vlakovej dopravy vo výbere a stanovením výhod autobusovej dopravy oproti vlakovej. Vhodným zistením týchto informácií je rozpisovacia odpoveď, kde respondent stručne vypíše jeho názor. Najčastejšou príčinou je ako som už spomenul sila zvyku aj napriek menšiemu pohodliu a častou odpoveďou bolo aj prirovnanie so spoločnosťou Student Agency, kde ich ceny a služby sa nemôžu s ponukou ČD rovnať. Ďalšou častou odpoveďou bolo pohodlie, ktoré autobusová doprava ponúka. Je to zapríčinené porovnávaním bežnými vlakmi typu R, Os s autobusmi. Ostatné odpovede boli nemiestneho charakteru typu: lacnejšie, rýchlejšie, vlaky majú často výluky atď.

5. Myslíte si, že je vyhovujúci pomer: cena x kvalita ?

Piata otázka bola položená len z informatívneho hľadiska, pretože ako častý užívateľ vlakovej dopravy poznám všeobecnú odpoveď. Zaujímavosťou je odpoveď : iné, ktoré síce zaškrtilo 13 % respondentov, ale pri definovaní odpovede napísalo: „Nic“. Ani jeden respondent si nemyslí, že ceny pri súčasnej kvalite by mali byť vyššie a rovnosť týchto dvoch faktorov potvrdilo 13 % respondentov.

Graf 4 :Myslíte si, že je vyhovujúci pomer: cena x kvalita ?



6. Aké vlaky uprednostňujete ?

Po zistení hlavných faktorov ovplyvnenia spokojnosti zákazníka som chcel zistiť, aké typy vlaku preferujú. Jednotlivé skupiny som vymedzil podľa pohľadu na kvalitu vlakov a ich podobnosť. Čiastočným problémom bolo Pendolino, pretože do ako jediného si musí zákazník zaplatiť povinnú miestenku. Inak ostatné vlaky môže zákazník využívať bez akýchkoľvek povinných príplatkov. Výsledkom je akási „stredná trieda“ – kombinácia R a EC,EX,EN, ktorú vyhľadáva približne 74 % respondentov. Je dobré si všimnúť, že zákazník uprednostňuje vyššiu kvalitu pred klasickými spojmi typu : R,Os.

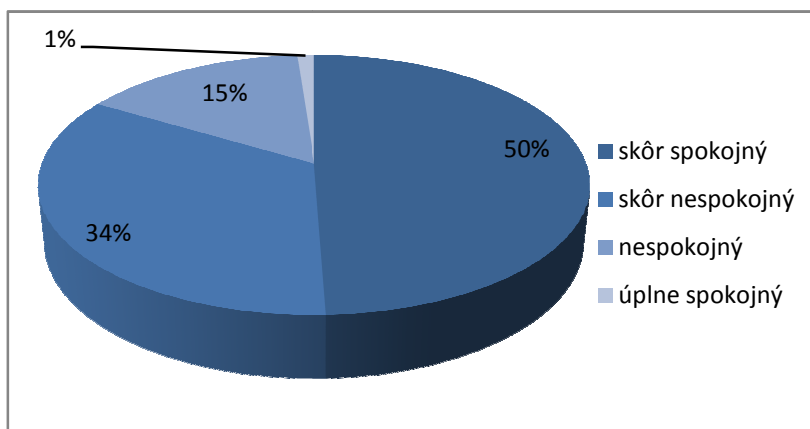
Tabulka 1 : Zákazníkové preferencie vlakov

EC, EX, EN	32	37,65 %
R	31	36,47 %
IC, SC	11	12,94%
Pendolino	7	8,24 %
SP, Os	4	4,71 %

7. Ako ste komplexne spokojný s osobnou železničnou dopravou v ČR ?

Výsledkom tejto otázky mal byť objektívny pohľad na skúmanú službu. Nemá sa týkať jednotlivých častí, služieb ktoré ďalej služba ponúka. Ako je možné z grafu vidieť, nad moje očakávania, polovica respondentov je všeobecne spokojná. Nespokojná je len malá skupina respondentov, ktorých k nespokojnosti donútila nepríjemná skúsenosť. Odpoveď bola práve jedna.

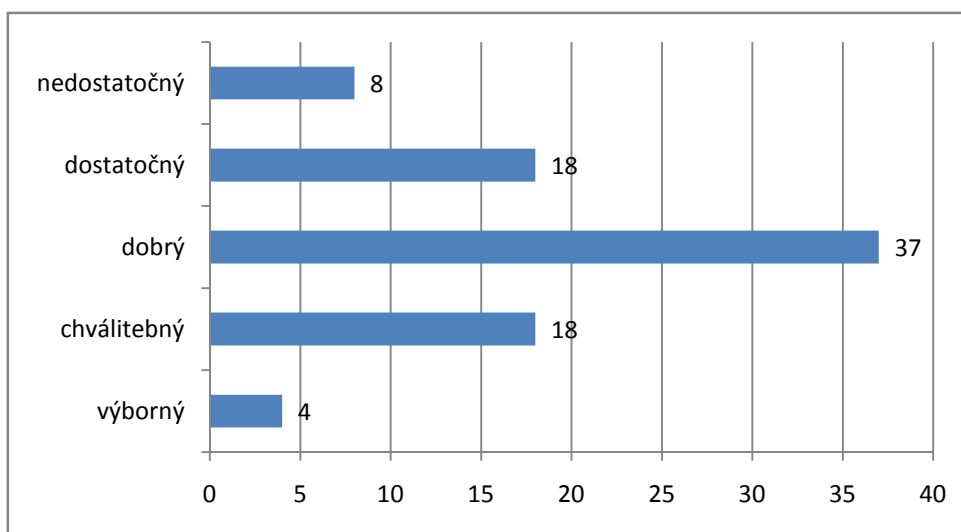
Graf 5 :Komplexná spokojnosť x nespokojnosť zákazníkov



8. Ako ste spokojný s ponukou služieb (myslené behom celého procesu prepravy)?

Ôsma otázka poukazuje na jednotlivú ponuku služieb. Táto ponuka služieb zahŕňa napríklad možnosti občerstvenia, nákupu časopisov a novín, možnosťou prepravy bicyklov atď. Odpoveďami boli hodnoty od 1 do 5, ktoré boli ohodnotené ako školské známkovanie, kde respondent zaškrtol jednu známku, ktorá najviac vypovedala o jeho názore. Výsledný priebeh bol skoro totožný ako graf normálneho rozdelenia, kde najčastejšou známkou bola trojka. Pravdepodobnosť zaškrtnutia troch stredných hodnôt bola 86 %.

Graf 6 : Spokojnosť s danou službou vyjadrená v školskej stupnici známkovania



9. Čo ovplyvňuje Vašu spokojnosť, respektíve čo by ste nemenili ?

Deviata otázka je poslednou, ktorá sa týka zisťovaním preferencií, plusov skúmanej dopravy. Ide o rozpisovaciu otázku, ktorej úlohou je zistiť hlavné pozitíva danej služby. Skutočné zobrazenie odpovedí nie je možné z dôvodu množstva a dĺžky odpovedí, preto sa pokúsim o ich zhrnutie a zaujímavé odpovede odcitujem:

Vôbec najčastejšou odpoveďou bolo pohodlie, rýchlosť a frekvencia spojov. Ďalšími častými odpoveďami boli dostatok spojov, dostupnosť, možnosť občerstvenia, zľavy a ceny, personál ČD ktorý u mnohých bol symbolizovaný pozitívne, niektorí ho označili ako „neschopní, ktorým ide iba o mzdu a o svoju prácu sa nezaujímajú“. Zaujímavosťou je, že ľudia ocenili práve prebiehajúci program rekonštrukcie, obnovy staníc. Peknou odpoveďou bola: „Obecně řečeno jízdu vlakem nenávidím. Nicméně z dostupných variant je to obvykle ta nejlepší. Nádraží bývají dobře situována, vozy relativně čisté a rozhodně komfortnější než autobus. Je to zlo, ale ne až tak“

Mnohé odpovede neboli k danej otázke vhodné, pretože boli to všetko negatíva, respektíve to, čo ovplyvňuje nespokojnosť zákazníka.

Tabulka 2 : Ovplynienie spokojnosti

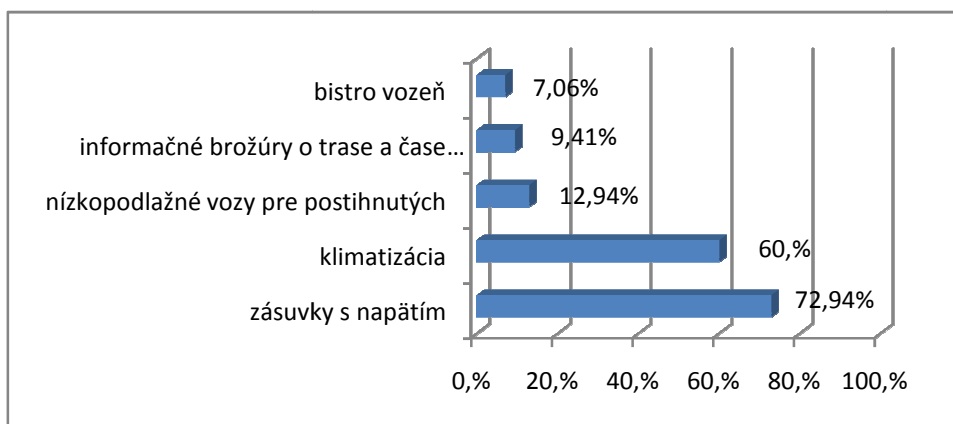
pohodlie	11
----------	----

frekvencia spojov	9
personál ČD	3
priestor pre nohy, batožinu	3
dostupnosť	2

10. Čo Vám najviac chýba?

Po otázkach, ktoré skúmali hlavné príčiny spokojnosti a výberu vlakovej dopravy prichádzajú otázky identifikujúce jej hlavné problémy a nedostatky. V poradí desiatu otázku poukazuje na hlavné nedostatky danej služby. Ide o otázku s piatimi odpoveďami, kde respondent musel označiť minimálne jednu odpoveď. Celkovo bolo zaznamenané 138 odpovedí, čo znamená, že každý respondent zaškrtnol priemerne 1,62 odpovede. . Najčastejšou odpoveďou boli: klimatizácia a zásuvky s napätím, čo som predpokladal. Ide o veci, ktoré môže cestujúci zväčša nájsť iba u vlakov vyššej kvality.

Graf 7 :Najväčšie nedostatky v službe



11. Chýba Vám niečo čo nebolo spomenuté v predošlých odpovediach ?

Keďže som do k predošlej otázke do odpovedí nezahrnul ďalšie podstatné veci, ponúkol som túto otázku, kde som očakával plno originálnych nápadov. Výsledkom bolo viacero názorov, najčastejšie som zaznamenal v tabuľke. Ďalšími odpoveďami boli: kvalita služieb – včasné príjazdy, odjazdy, lepšie sedačky – výmena starých koženkových, dostatok voľných vozňov, fajčiarske vozy a taktiež zabrániť na staniciach možným krádežiam a vstupu pre bezdomovcov, ktorí zhoršujú čistotu a cestovateľskú

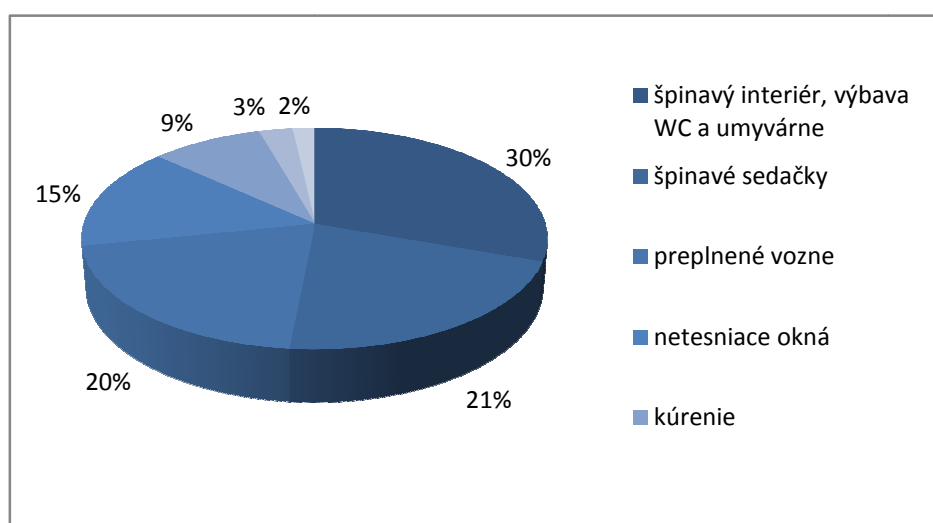
etiku. K tým najčastejším odpovediam patrili čistota vozňov, aj WC a podstatným nedostatkom bola najmä možnosť pripojenia na internet, čo je v súčasnosti dôležitý faktor výberu dopravy.

internet	10
čistota	7
rýchlosť	3
hygiena na rozumnej úrovni	1

12. Čo Vám najviac prekáža ?

Úlohou tejto otázky bola identifikácia hlavných problémov poskytovania služieb. Mala šesť odpovedí, kde respondent musel zaškrtnúť minimálne jednu. Celkovo bolo označených 227 odpovedí, čo znamená, že každý respondent označil priemerne 2,6 odpovedí. Najčastejší problém sa týkal čistoty a hygieny vlaku, ďalej to bola nadmerná obsadenosť. Ako už bolo spomenuté aj u predošlej otázky, čistota významne vplýva na zákazníka a určuje jeho spokojnosť resp. nespokojnosť.

Graf 8 :Najväčšie prekážky, nespokojnosť s problémami v službe



13. Akú zmenu by ste odporučili, aby došlo súčasne k zvýšeniu záujmu o osobnú vlakovú dopravu?

V poradí trinásť otázka sa týkala návrhu riešenia danej situácie a návrhov zlepšenia. Išlo o rozpisovaciu otázku, kde podobne ako u predchádzajúcich rozpisovacích otázok bolo výsledkom množstvo názorov, z ktorých najčastejšie som zaznamenal do tabuľky. Najčastejšími odpoveďami bolo buď zvýšenie kvality alebo zníženie jazdného. Opäť samozrejmosťou bola čistota, ktorú by odporúčalo zlepšiť nezanedbateľné percento respondentov.

Ďalšími významnými odpoveďami bolo: zavedenie nových výhodných akcií na lístky, modernizácia starých vozňov, čiastočné zníženie meškania a taktiež možnosť internetového pripojenia. Zaujímavosťou boli názory zavedenia konkurencie v danom trhu alebo privatizácia ČD. Originálnou odpoveďou bola: „jelikož vlaky jezdím opravdu veľmi sporadicky a moje zkušenosti jsou otřesné, asi by moje odpověď byla hodně zkreslená a ne moc objektivní.. změnila bych úplně všechno, přála bych si větší HYGIENU a hlavně, aby vlaky jezdily PŘESNĚ!“.

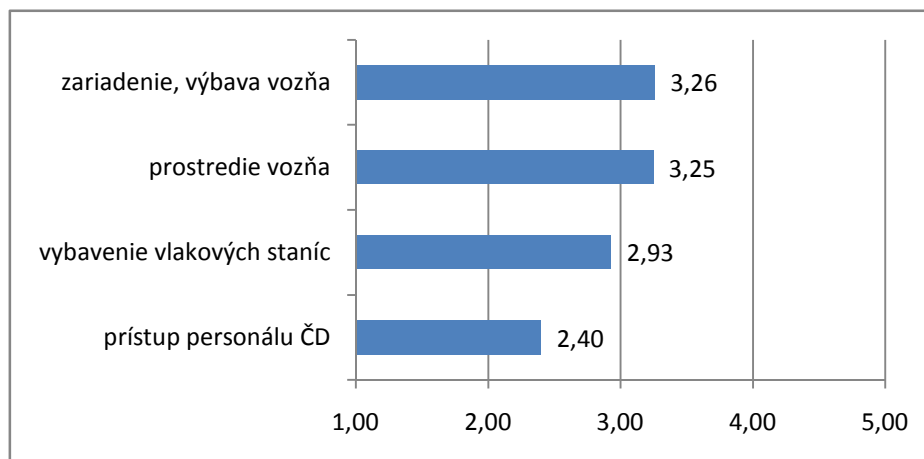
Tabulka 3 : Doporučené zmeny

cena = kvalita	7
zníženie cien, renovácia vozňov, lacnejšie miestenky, wifi zdarma	6
čistota	6
modernizácia	5
akcia na lístky	4
lepší návaznosť	4
obmedzenie meškania	3
konkurencia na trhu	3
viac spojov	3

14. Ohodnot'te nasledujúce kritéria, podľa miery spokojnosti :

Štrnástou otázkou bolo ohodnotiť vybrané faktory podľa miery spokojnosti. Stupnicou bola prevzatá zo školského známkovania, od výborného po nedostatočný. V grafe sú vidieť priemerné známky jednotlivých faktorov. Najlepšie dopadol prístup personálu ČD, naopak všetko, čo súviselo s výbavou vozňov, zariadením, prostredím bolo ohodnotené ako „slabo“ dobré. Už predchádzajúce otázky riešili tento problém, mne išlo o kvantifikáciu a objektívny pohľad na dané faktory.

Graf 9 :Ohodnotené kritéria podľa miery spokojnosti



15. Ohodnot'te nasledujúce kritéria, ktoré sú podľa Vás hlavným faktorom nespokojnosti zákazníka ?

Odpoveďou na pätnástu otázku bolo odstupňovanie vybraných faktorov podľa vplyvu nespokojnosti na zákazníka. Keďže dodatočné informácie k otázke boli uvedené pred začatím vyplňania dotazníka, mnoho respondentov ma kontaktovalo o dodatočné informácie k otázke. Stupnicou teda bolo : najväčší problém – 1, najmenšie zlo – 5. Preto odpovede nie sú stopercentne dôveryhodné a niektorí respondenti to mohli pojať inak. Z toho dôvodu nezahrniem odpovede tejto otázky do záveru a ani do návrhu zlepšenia. Výsledok zverejňujem v tabuľke. Objektívne sa očakávalo, že najmenšie hodnoty zaznamená : meškanie vlaku a znečistený interiér vlaku. To sa potvrdilo a nebyť skreslených čísiel, bol by vidieť väčší rozdiel medzi priemerami.

Tabuľka 4 : Ohodnot'te nasledujúce kritéria, ktoré sú podľa Vás hlavným faktorom nespokojnosti zákazníka ?

meškanie vlaku	2,294
----------------	-------

znečistený interiér vlaku	2,353
preplnenie vlaku	2,529
neochotný personál	2,765

16. Pripomienky

Z dôvodu mylnosti a vzniku nedorozumenia som zaradil poslednú otázku týkajúcej sa výskumu danej služby. Išlo rozpisovaciú otázku, kde akýkoľvek bol vhodný akýkoľvek komentár na danú službu. Umiestnil som ju aj preto, aby som zistil prípadné nedostatky vo svojom dotazníku a pochopil možno kľúčové odpovede. Mnoho odpovedí sa týkalo nepochopenia jednotlivých otázok, podstatné a podľa mňa kľúčové odpovede som uviedol do tabuľky. Sú to faktory, ktoré už boli niekoľkokrát spomenuté, no myslím si, že sú to najpodstatnejšie problémy osobnej vlakovej dopravy v Čechách. Je nutné dodať, že tu chýba často spomínaná čistota a hygiena.

Tabulka 5 : Spomenuté problémy

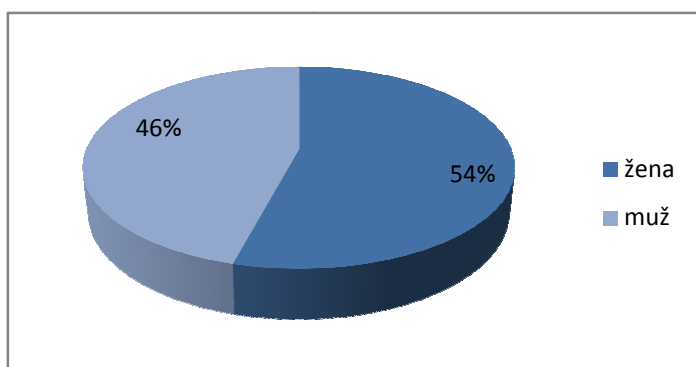
Chýba Wi-Fi
Pomer cena x (ne)kvalita
Vadia mi preplnené vozne

Zaujímavou odpoveďou bola: „ Bud’ otevřít železnice pro soukromí sektor nebo vyměnit vedení a změnit strukturu vedení, zrušit odbory a přistupovat ke všem zaměstnancům jednotlivě a vytrdit tak ty líný a nechat kvalitní pracovníky (kterých je bohužel pomálu)“.

17. Pohlavie

Sedemnásť otázka už má iba identifikačný charakter. Ako je vidno z grafu, väčšia polovica respondentov boli ženy. Taktiež to mohlo byť príčinou odpovedí, ktoré smerovali na čistotu a hygienu, pretože to ženy predsa len vnímajú viac ako muži.

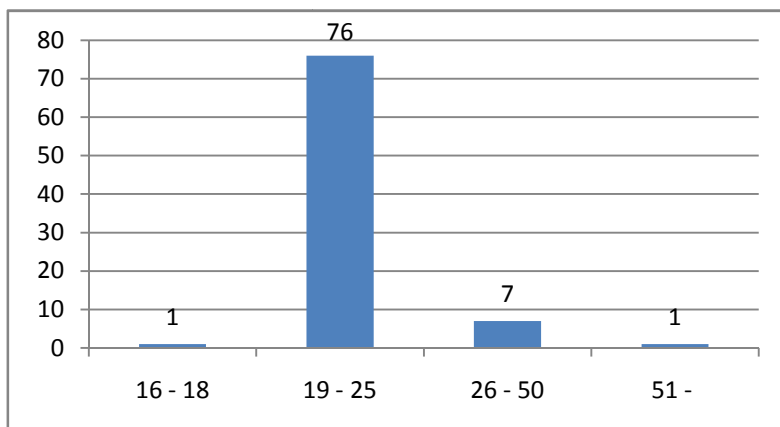
Graf 10 :Pohlavie respondentov



18. Vek

Aj napriek tomu, že z študentského servera vseborec.com prišlo len 18,7 % a zo serveru facebook.com 11,7 % odpovedí, najčastejšie odpovedajúcimi boli práve ľudia v študentských rokoch. Tvorili takmer 90% respondentov. To sčasti bolo príčinou výsledkov niektorých otázok, napr. internetové pripojenia, zásuvky s napätím.

Graf 11 :Vek respondentov



5.3 Návrhy na zlepšenie

Kapitola návrhov na zlepšenie bude vychádzať z procesného prístupu „6M“ kde každý člen rozoberiem a navrhmem zlepšenie. Návrhy budú zväčša vychádzať z odpovedí respondentov v dotazníku. Ich praktická realizácia by mala zabezpečiť zvýšenie kvality a zvýšenia záujmu o danú službu.

Zároveň k neustálemu zlepšovaniu, zvyšovaniu spokojnosti s danou službou by malo dochádzať počas celého priebehu poskytovania služby a nielen pri zistení odlivu zákazníkov, zhoršenia kvality, poklesu príjmov.

Materiál

Materiál zahŕňa veľkú škálu problémov. Vystihujúcim a často spomínaným riešením bola „modernizácia“, ktorá zahŕňa najmä modernizáciu interiéru vozňov. Z pohľadu materiálu ide o výmenu starých koženkových sedačiek za lepší materiál, výmenu starých nefunkčných stolíkov za funkčné. Nachádzajú sa najmä vo vlakoch nižšej kvality, typu : R, Os. Problémov spojených s materiálom je viac, spomenul som len najčastejšie vyskytované.

Personál

Pri porovnávaní s ostatnými problémami bol personál ČD, vo výsledkoch dotazníku, vždy na najlepšej pozícii, avšak v niektorých odpovediach na rozpisovacie otázky sa vyskytol aj negatívny názor na sprievodcov. Boli označení ako neochotný personál, ktorého hlavným cieľom je iba ich mzda. Niektorí neradi riešia individuálne problémy zákazníkov a stavajú sa pasívne k danej veci. Ide však o subjektívny postoj ku zákazníkovi, ktorý sa ťažko odhaľuje a zlepšuje. Preto podstatné zlepšenie je komplikované a náročné. Efektívnym zlepšením je povinnosť návštevy školení, špecializovaných kurzov. Z dotazníku som zistil, že pre študentov je najpriateľnejším mladší personál, ktorí viac rozumie súčasným požiadavkám.

Zariadenie

Zariadenie si dovoľím tvrdiť asi najviac ovplyvňuje spokojnosť respektíve nespokojnosť zákazníkov. Priamo sa na tento problém zameriavala otázka č. 10 a 11 v dotazníku.

Najčastejšími spomenutými návrhmi v dotazníku boli: vybavenie vozňov zásuvkami s napätím, bezdrôtovým internetom, klimatizáciou, umožnenie cestovania postihnutým osobám pomocou nízko podlažných vozňov. Spomenuté parametre hrajú v rozhodovaní zákazníka nezanedbateľnú úlohu a keďže u vlakovej dopravy nie sú dostupné, autobusová doprava často predstavuje najlepšiu variantu výberu. Je jasné, že zmeny nie je možné uskutočniť hneď, ale ich postupné riešenie by znamenalo zvýšenie záujmu

z pohľadu zákazníkov. Ďalším nie menej podstatným zariadením, ktoré by zvýšilo spokojnosť zákazníkov sú bistro vozne, možnosť prepravy bicykla vo všetkých vlakoch. Vhodným zlepšením by mohlo byť zavedenie informačnej pokladne vo veľkých mestách, ktorá by podávala potrebné informácie. Toto zlepšenie by mohlo byť efektívne najmä z dôvodu, že zákazníci často na pokladniach konzultujú s personálom ČD najvhodnejšie zľavy a ceny, čo zdržuje ostatných pri nákupe lístka.

Meranie

Meranie a kontrola stavov jednotlivých vlakov považujem za efektívny spôsob procesu zlepšovania úrovne kvality. Bude zabezpečovať potrebnú úroveň bezpečnosti a tým sa zmenší riziko nehodovosti. Keďže kľúčovou úlohou spoločnosti je zameranie sa na zákazníka, je potrebné merať ich nespokojnosť s rôznymi faktormi :

- meškanie – sústrediť sa na meranie meškania vlakov na jednotlivých trasách
- čistota – monitorovanie čistoty interiéru, exteriéru
- obsluha

najmä podstatný problém – meškanie vlakov, ktorý zákazníci považovali za dôležitý faktor ovplyvnenia spokojnosti.

Metódy, postupy

Metódy a postupy súvisia s dodržovaním určitých pravidiel a postupov. Jedná sa o evakuačné plány, smernice, ktoré platia pre všetkých užívateľov danej služby. Zlepšením by mohla byť lepšia ich viditeľnosť vo vlakoch, na staniciach. Pre zlepšenie postupov, je možné sa viac zamerať na komunikáciu s zákazníkom.

Prostredie

Prostredie veľmi vplýva na spokojnosť cestujúcich. Z výsledkov v dotazníku bolo jasné, že najčastejším problémom bola čistota a hygiena. Je po meškaní druhým najčastejším problémom železničnej dopravy v Čechách, preto stojí na zamyslenie. Týka sa všetkých častí vozňa, čiže – sociálne zariadenie, zariadenie, chodba, kupé alebo miesto na sedenie. Navrhovaným riešením by boli pravidelné kontroly a údržby vozňov, ktoré by aspoň čiastočne zlepšili daný stav. Ďalším problémom v danej oblasti je aj nekultivovanosť spolucestujúcich. Tento problém je z hľadiska poskytovateľa

služby veľmi komplikovaný, pretože ťažko daný poskytovateľ služby ovplyvní správanie sa spolucestujúcich. Jediným riešením, ktoré je podľa môjho názoru reálne je čiastočný dohovor medzi sprievodcom a cestujúcim.

Záver

Záverom mojej práce by som chcel poukázať na výsledok stanoveného cieľa, ktorým bolo: zistenie spokojnosti zákazníkov s danou službou a navrhnúť možnosti jej zlepšenia. Ako vyplýva z možností návrhov zlepšenia a teda aj riešenia danej situácie, pohľad vedenia spoločností by sa mal odvíjať od zákazníkových požiadaviek. Tie boli hlavne smerované na zvýšenie čistoty vozňov, meškanie vlakov, ďalej na chýbajúce zariadenie ako napr. zásuvky s napätím, klimatizácia a nefunkčnosť jednotlivých zariadení. Prevratnou novinkou, ktorú by cestujúci uvítali bola aj možnosť pripojenia na internet pomocou bezdrôtového pripojenia. Je potreba si uvedomiť, že ľudia najčastejšie cestujú s EC, EX, IC, R a Os, takže zavádzanie nových vlakov typu Pendolino asi úroveň kvality nezvýši. Možné riešenie už je síce v dohľadne, záleží však na tom, kedy príde. ČD plánujú podobné meny navrhované v mojej práci. Presný cieľ si stanovili na vylepšení 58 diaľkových spojov typu EuroCity a InterCity. Zlepšenie sa má týkať klimatizácie, nových čistých toaliet, moderného elektronického systému. Na koľaje by nové vozy mali vyjsť na prelom rokov 2010 a 2011. Avšak ako som už spomenul, čas je veľkým protivníkom. Celková cena modernizácie vlakov 1. a 2. triedy je 900 miliónov korún, čo sa asi pravdepodobne prejaví vo zvýšenom cestovnom. Podľa serveru idnes.cz : „v týchto mesiacoch prebieha tender na modernizáciu ďalších 80 až 120 vagónov pre bežné rýchliky“²⁴

Vedúci ČD Petr Žaluda potešil informáciou, že firma chce za budúcich sedem rokov znížiť priemerný vek vlakov zo súčasných tridsiatich na pätnásť rokov. Celkovo budú podľa neho začiatkom budúceho roku na opravu vozového parku vydávať osem miliárd ročne. Takéto čísla u obyčajného človeka evokujú hrôzu, pretože niekto to bude musieť zaplatiť, či už zákazník ako užívateľ služby alebo občan Českej republiky na rôznych poplatkoch, daniach pretože ČD sú štátnym podnikom.²⁵

Vhodnou otázkou je : „Aké kritéria by nové vlaky mali spĺňať ?“, keďže zadávacia dokumentácia sa pripravuje vždy ku konkrétnemu typu vlaku. Tlačový hovorca ČD

²⁴ http://ekonomika.idnes.cz/drahy-vylepsi-58-vagonu-dalkovych-spoju-budou-i-pripojky-na-notebooky-127-/eko-doprava.asp?c=A100329_160654_eko-doprava_fih

²⁵ Dostupné na <http://domaci.ihned.cz/c1-38233110-na-zeleznici-moderne-jak-by-mohly-vypadat-nove-vlaky-ceskych-drah>

odpovedal : „Ale v podstate kvalita odpovedá tomu, čo je dnes u susedných železniciach, napríklad v Nemecku alebo Rakúsku.“²⁶

Zlepšenie je možné aj vznikom konkurencie na trhu, ktorú súčasne predstavuje zavedenie nových vlakov spoločnosti Studentagency, ktoré začínajú jazdiť na regionálnych tratiach. Je zaujímavé, že výbava týchto vlakov obsahuje niektoré presne navrhované zlepšenia:

- možnosť wi-fi pripojenia
- klimatizácia
- moderné toalety použiteľné aj v staniciach

Vlastník spoločnosti Studentagency Radim Jančura sa vyjadril na ČD: „Železnici považujú za demonizovanou čiernou dírú, v níž mizí miliardy a vlaky Českých drah nazýva dlhou autobusom.“²⁷

Praktickou realizáciou všetkých navrhovaných zlepšení v mojej práci by, za daných podmienok, mali viesť k zlepšeniu kvality poskytovaných služieb a zvýšeniu záujmu o danú službu z pohľadu zákazníkov. Otázna je cena, ktorú spotrebiteľ zaplatí.

²⁶ Dostupné na <http://domaci.ihned.cz/c1-38233110-na-zeleznici-moderne-jak-by-mohly-vypadat-nove-vlaky-ceskych-drah>

²⁷ Dostupné na http://ekonomika.idnes.cz/video-vyjel-prvni-zluty-vlak-student-agency-cestujici-poveze-v-sobotu-1ms-/eko-doprava.asp?c=A100422_134148_eko-doprava_fih

Literatúra:

1. **Toman, Prokop a Novotný, Pavel.** *Jak získat zákazníka. Kvalita služeb.* Praha : Management Press, 1994. 80-85603-45-4.
2. **Veber, Jaromír a kolektiv.** *Řízení jakosti spotřebitele.* Praha : Nakladatelství Grada, 2007. 978-80-247-1782-1.
3. **Kolektiv autorů.** *Marketingové aplikace.* Praha : Nakladatelství Oeconomica, 2004. 80-245-0673-4.
4. **Zurynek, Josef, Zelený, Lubomír a Mervart, Michal.** *Dopravní procesy v cestovním ruchu.* Praha : ASPI : Wolters Kluwer, 2008. 978-80-7357-335-5.
5. **ČSN EN ISO 9000:2005.** *Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník*

Internetové zdroje:

BC. ŠVACH, Josef. *Aplikace SPC metodiky pro oblast předvýroby a konečné montáže* [online]. Zlín, 14.2.2008. 77 s. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.

Dostupné z WWW:

<https://www.stag.utb.cz/apps/stag/dipfile/index.php?download_this_unauthorized=9450>.

The Drucker Institute. *Druckerinstitute* [online]. Claremont Graduate University :

November 6, 2009 [cit. 2010-05-04]. DruckerApps. Dostupné z:

<<http://www.druckerinstitute.com/druckerapps/20091106/index.html>>.

ASQ. Library [online]. Milwaukee : American Society for Quality, May 4, 2010, [cit.

2010-05-04]. Learn about quality. Dostupné z: <<http://www.asq.org/about-asq/who-we-are/index.html>>.

CzechTrade. *Zvýšení vývozu služeb* [online]. Praha : Ministerstvo průmyslu a obchodu, December 21, 2009 [cit. 2010-05-04]. BusinessInfo.cz. Dostupné z:

<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/exportni-strategie-cr-2006-2010/zvyseni-vyvozu-sluzeb/1001404/37903?rtc=1>.

Wapedia. *Provozovatel drážní dopravy* [online] [cit. 2010-05-04]. Dostupné z : http://wapedia.mobi/cs/Provozov%C3%A1n%C3%AD_dr%C3%A1%C5%BE%C3%AD_dopravy.

Justice. [online]. [cit. 2010-05-04] Dostupné z: <http://www.justice.cz/xqw/xervlet/insl/getFile?listina.@slCis=100971119&listina.@rozliseni=pdf&listina.@klic=87fde24ce1c538b592ee4fa9a534e61f>

Infopromotion. *Viamont* [online]. Máj 4, 2010 [cit. 2010-05-04]. Wapedia. Dostupné z WWW: <<http://www.infopromotion.cz/viamont/>>.

E15. Zpoždění mělo devět procent vlaků. *E15 : Byznys*. 24.2.2010, č.570, s. 6. Dostupný také z WWW: <<http://file.mf.cz/700/01-40-E15-2402.pdf>>.

Veolia Transport Morava. *Veolia Transport* [online]. Máj 4, 2010 [cit. 2010-05-04]. Železnice Desná . Dostupné z WWW: <http://www.veolia-transport.cz/tmpl/ExtensionPage____30155.aspx?epslanguage=ML>.

Veolia Transport Morava. *Railtransport - osobní a nákladní železniční doprava* [online]. 2006, Máj 4, 2010 [cit. 2010-05-04]. Railtransport. Dostupné z WWW: <<http://www.railtransport.info/index.php>>.

Advanced World Transport. *Awt.eu* [online]. 2010, Máj 4, 2010 [cit. 2010-05-04]. Skupina AWT. Dostupné z WWW: <<http://www.awt.eu/cz/o-nas>>.

HORÁČEK, Filip. *Ekonomika.idnes.cz* [online]. 2010, Máj 4, 2010 [cit. 2010-05-04]. Ekonomika. Dostupné z WWW: <http://ekonomika.idnes.cz/drahy-vylepsi-58-vagonu-dalkovych-spoju-budou-i-pripojky-na-notebooky-127/-eko-doprava.asp?c=A100329_160654_eko-doprava_fih>.

Hospodářské noviny. *Ihned.cz* [online]. Česko : 4.9.2009, 4.9.2009 [cit. 2010-05-06]. Na železnici moderně: Jak by mohly vypadat nové vlaky Českých drah. Dostupné z WWW: <<http://domaci.ihned.cz/c1-38233110-na-zeleznici-moderne-jak-by-mohly-vypadat-nove-vlaky-ceskych-drah>>.

Mladá fronta. *IDnes.cz* [online]. 22.4.2010, 22.4.2010 [cit. 2010-05-06]. Vyjel první žlutý vlak Student Agency. Cestující poveze v sobotu. Dostupné z WWW: <http://ekonomika.idnes.cz/video-vyjel-prvni-zluty-vlak-student-agency-cestujici-poveze-v-sobotu-1ms/-eko-doprava.asp?c=A100422_134148_eko-doprava_fih>.

Zoznam obrázkov, grafov a tabuliek:

Obrázek 2 : Proces poskytovania služby

Obrázek 1 : Zameranie poskytovania služieb

Obrázek 3 : Požiadavky na kvalitu procesu

Obrázek 4 : Ishikawov diagram príčin a následkov

Obrázek 5 : Ishikawov diagram

Graf 1 : Ako často cestujete s ČD ?

Graf 2 : Ohodnotené faktory, ktoré vedú zákazníka k využitiu vlakovej dopravy

Graf 3 : Pri zhodnej cenovej i časovej hodnote a vhodným miestom nástupu, výstupu by ste preferovali cestu:

Graf 4 :Myslíte si, že je vyhovujúci pomer: cena x kvalita ?

Graf 5 :Komplexná spokojnosť x nespokojnosť zákazníkov

Graf 6 : Spokojnosť s danou službou vyjadrená v školskej stupnici známkovania

Graf 7 :Najväčšie nedostatky v službe

Graf 8 :Najväčšie prekážky, nespokojnosť s problémami v službe

Graf 9 :Ohodnotené kritéria podľa miery spokojnosti

Graf 10 :Pohlavie respondentov

Graf 11 :Vek respondentov

Tabulka 1 : Zákazníkové preferencie vlakov

Tabulka 2 : Ovplyvnenie spokojnosti

Tabulka 4 : Doporučené zmeny

Tabulka 5 : Ohodnot'te nasledujúce kritéria, ktoré sú podľa Vás hlavným faktorom nespokojnosti zákazníka ?

Tabulka 6 : Spomenuté problémy

Prílohy

Dotazník

Dobrý deň, študujem na VŠE a chcel by som Vás poprosiť o vyplnenie dotazníku na tému: Kvalita služieb v osobnej železničnej doprave. Konečný výsledok využijem pre svoju BP. (známkovanie - 1 = vynikajúce, 5 = nedostatočné) Dotazník Vám zaberie cca 3 min.

1. Ako často cestujete s ČD ?

☐ denne, viackrát do týždňa ☐ týždenne, viackrát do mesiaca

☐ mesačne, viackrát do roka ☐ príležitostne, sezónne

2. Vyznačte nasledujúce kritéria podľa ktorých si k cestovaniu vyberáte práve vlak ?

Zvolte alespoň jednu možnosť, maximálne 4 možnosti.

☐ cena ☐ bezpečnosť ☐ rýchlosť ☐ pohodlie ☐ vysoká frekvencia spojov

☐ dostupnosť

3. Pri zhodnej cenovej i časovej hodnote a zhodným miestom nástupu, výstupu by ste preferovali cestu:

☐ vlakom ☐ autobusom

4. Prečo ?

Odpoveď:

5. Myslíte si, že je vyhovujúci pomer: cena x kvalita ?

☐ áno ☐ nie, ceny by mali byť nižšie ☐ nie, ceny by mali byť vyššie

☐ Jiná odpoveď:

6. Aké vlaky uprednostňujete ?

☐ EC, EX, EN ☐ IC, SC ☐ Pendolino ☐ Sp, Os ☐ R

7. Ako ste komplexne spokojní s osobnou železničnou dopravou v ČR ?

☐ úplne spokojní ☐ skôr spokojný ☐ skôr nespokojný ☐ nespokojný

8. Ako ste spokojní s ponukou služieb (myslené behom celého procesu prepravy) ?

VÝBORNÝ CHVALITEBNÝ DOBRÝ DOSTATEČNÝ NEDOSTATEČNÝ

9. Čo ovplyvňuje Vašu spokojnosť, respektíve čo by ste nemenili ?

Odpoveď:

10. Čo Vám najviac chýba?

☐ zásuvky s napätím ☐ informačné brožúry o trase a čase vlaku ☐ bistro vozeň ☐
klimatizácia ☐ nízko podlažné vozy pre postihnutých

11. Chýba Vám niečo čo nebolo spomenuté v predošlých odpovediach ?

Odpoveď:

12. Čo Vám najviac prekáža ?

Zvolte alespoň jednu možnosť, maximálne 4 možnosti.

☐ špinavé sedačky ☐ netesniace okná ☐ možnosť otvorenia dverí za jazdy ☐ špinavý
interiér, výbava WC a umyvárne ☐ kúrenie ☐ nefunkčnosť stolíkov
☐ preplnené vozne

13. Akú zmenu by ste odporučili, aby došlo súčasne k zvýšeniu záujmu o osobnú vlakovú dopravu?

Odpoveď:

14. Ohodnot'te nasledujúce kritéria, podľa miery spokojnosti :

U každej podotázky prosím zvolte odpoveď v rozpätí 1-5:

	1	2	3	4	5
zariadenie, výbava vozňa :	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5
prístup personálu ČD :	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5
prostredie vozňa :	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5
vybavenie vlakových staníc :	☐	☐	☐	☐	☐

15. Ohodnot'te nasledujúce kritéria, ktoré sú podľa Vás hlavným faktorom nespokojnosti zákazníka ?

U každej podotázky prosím zvolte odpoveď v rozpätí 1-5:

	1	2	3	4	5
meškanie vlaku:	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5
preplnenie vlaku:	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5
neochotný personál :	☐	☐	☐	☐	☐

znečistený interiér vlaku:

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

16. Pripomienky ?

Odpoved':

17. Pohlavie :

☐ muž ☐ žena

18. Vek :

☐ 10 – 15 ☐ 16- 18 ☐ 19 – 25 ☐ 26 – 50 ☐ 51 -

Obrázek 5 : Ishikawov diagram

