

Personenverkehr und Transportwesens

4. Qualität in Personenverkehr

Metodický koncept k efektivní podpoře klíčových odborných kompetencí s využitím cizího jazyka ATCZ62 - CLIL jako výuková strategie na vysoké škole

Interreg 
EVROPSKÁ UNIE
Rakousko-Česká republika
Evropský fond pro regionální rozvoj



Europäische Union
Evropská unie
Europäischer Fonds für
regionale Entwicklung
Evropský fond pro
regionální rozvoj



UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES
UPPER AUSTRIA

Qualität

Qualität ist die Bezeichnung einer wahrnehmbaren Zustandsform von Systemen und ihrer Merkmale, welche in einem bestimmten Zeitraum anhand bestimmter Eigenschaften des Systems in diesem Zustand definiert werden. Definition von Qualität unterscheidet sich dann je nachdem, auf welche Merkmale den Wert gelegt wird, wie sie die Qualität repräsentieren und möglicherweise untereinander vergleichen.

Die Qualität in der technischen Bedeutung

Die Qualität in der technischen Bedeutung ist Erreichung eines Standardniveaus bei allen Produkten gleicher Art (z. B. Schienenpersonenverkehr, die entweder massenweise oder individuell hergestellt werden. Falls das gleiche Qualitätsniveau nicht bei allen Produkten erreicht wird, werden die Endprodukte für den Markt auf Qualitätsklassen unterteilt in (z.B. erste Klasse, zweite Klasse, evtl. Lux-Klasse). Die niedrigere Qualität kann aber auch mit Absicht erreicht werden, mit dem Ziel der Preissenkung des Endproduktes (niedrigere Herstellungskosten).

Qualität von Verkehrsdiensten

Das Verkehrssystem, seine Strukturen und Prozesse hängen auf der direkten oder indirekten Wirkung von Umwelteinflüssen. Die Qualität der Dienstleistung wird von ihren Aspekten bekannt als Qualitätsindikator gegeben: Regelmäßigkeit, Zuverlässigkeit, Sicherheit, Geschwindigkeit, Wirtschaftlichkeit, vernünftige Preis des Verkehrs, Umweltfreundlichkeit, Komfort, Leistung, Verfügbarkeit und Erschwinglichkeit.

Qualitätsindikatoren:

- Regelmäßigkeit, Zuverlässigkeit
- Sicherheit, Geschwindigkeit
- Wirtschaftlichkeit, vernünftige Preis des Verkehrs
- Umweltfreundlichkeit, Komfort
- Leistung, Verfügbarkeit und Erschwinglichkeit

Bei der Erstellung des Personenverkehrsangebots stehen gegeneinander die Interessen der einzelnen Subjekte:

- **Träger** - Verkehrsunternehmen ist daran interessiert, ihre Gewinne zu maximieren. Daher lehnt er beispielsweise ohne Subventionen verlustbehaftete Linien in unattraktiven Zeiten zu betreiben.
- **Verkehrsträger/Fahrgast** - optimale Situation wäre für ihn das komplexe und beste Angebot von Verkehrsleistungen zu schaffen, unabhängig von der Umwelt und der Gesellschaft und den Interessen des Trägers.
- **Gesellschaft/Umwelt** – für externe (indirekt betroffene) Subjekte des Verkehrssystems wäre a besten Fuß- und Radfahrenverkehr, aber dies steht in krassem Gegensatz zu den Interessen von anderen Subjekten

- Empfohlene Qualitätskriterien:

- Verfügbarkeit
- Zugang
- Informationen
- Zeit
- Kundenbetreuung
- Komfort
- Sicherheit
- Umweltbelastung