

Osobní doprava a přeprava:

# 4. Kvalita v osobní dopravě

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



Europäische Union  
Evropská unie

Europäischer Fonds für  
regionale Entwicklung  
Evropský fond pro  
regionální rozvoj



VYŠŠÍ ŠKOLA  
TECHNICKÁ A INŽENÝRSKÁ  
V BRNO



UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES  
UPPER AUSTRIA

# Kvalita:

*Kvalita* je podstatná určenost předmětů nebo jevů, která je odlišuje od jiných předmětů nebo jevů, vyjadřující souhrn vlastností, které nelze od předmětu nebo jevu oddělit. Definice kvality se pak vzájemně poněkud liší podle toho, na jaké vlastnosti dávají důraz, jak je vyjadřují a případně vzájemně srovnávají.

## Kvalita v technickém pojetí:

*Kvalita v technickém pojetí* je dosažení standardní úrovně všech produktů (např. železniční osobní doprava) téhož druhu, produkováných hromadně nebo individuálně. Pokud se nedosáhne tohoto ideálu hromadnosti, dělí se finální produkty pro potřeby trhu na třídy jakosti (např. první, druhá třída, příp. třída lux). Dosažení určité nižší třídy jakosti však může být založeno již v záměru s tím, že cílem je finální produkt nižší ceny (nižších nákladů).

## Kvalita přepravních služeb:

Dopravní systém, jeho struktura a procesy jsou závislé na přímém i nepřímém působení okolních vlivů. Kvalita poskytované dopravy je dána soustavou aspektů, označovaných jako ukazatele kvality.

## Ukazatele kvality:

- Pravidelnost, spolehlivost,
- bezpečnost, rychlost,
- hospodárnost, přiměřená cena přepravy,
- ekologičnost, komfort,
- výkonnost, pohotovost a dostupnost.

Při vytváření nabídky osobní dopravy proti sobě stojí zájmy jednotlivých subjektů:

- *Dopravce* – provozovatel dopravy má zájem co nejvíce maximalizovat svůj zisk. Proto například bez dotací odmítá provozovat ztrátové spoje v neatraktivních časových polohách na jednotlivých úsecích.
- *Přepravce/Cestující* – optimálním stavem by pro něj bylo vytvoření co nejširší a nejvýhodnější nabídky přepravních služeb bez ohledu na životní prostředí a společnost a na zájmy dopravce.
- *Společnost/Životní prostředí* – pro externí (nepřímo ovlivněné) subjekty dopravního procesu by byla ještě vyhovující pěší a cyklistická doprava, což ovšem stojí v ostrém protikladu se zájmy zbývajících dvou subjektů.

## Doporučená kritéria kvality:

- dostupnost
- Přístupnost
- informace
- čas
- péče o zákazníka
- komfort
- bezpečnost
- ekologický dopad