

Obsah

ÚVOD.....	5
1. SYNERGIA V KVALITE SLUŽIEB.....	7
1.1. ZÁKLADNÉ A SÚVISIACE POJMY.....	7
1.1.1. <i>Pojem synergia</i>	7
1.1.2. <i>Pojem kvalita</i>	11
1.1.3. <i>Pojem služba</i>	14
1.2. DEFINÍCIE SÚVISIACICH POJMOV	15
2. SYNERGIA A ŽELEZNIČNÁ DOPRAVA	21
2.1. SYNERGIA A POŽIADAVKY NA MONITOROVANIE PROCESOV.....	25
2.2. SYNERGIA A KONCEPCIE KVALITY	27
2.2.1. <i>Total Quality Management v železničných podnikoch</i>	29
2.2.2. <i>Six Sigma v železničných podnikoch</i>	31
2.2.3. <i>EFQM Excellence Model</i>	34
2.2.4. <i>Vzťah systému manažérstva kvality v železničných podnikoch a riešenia mimoriadnych udalostí</i>	35
2.2.4.1. <i>Základné kritériá mimoriadnych udalostí v železničnej doprave</i>	36
2.2.4.2. <i>Implementácie systému manažérstva kvality v zahraničí</i>	37
2.2.4.3. <i>Všeobecne o synergii zo zahraničného výskumu</i>	39
2.3. VPLYV MEDZINÁRODNÝCH ORGANIZÁCIÍ NA KVALITU SLUŽIEB V ŽELEZNIČNEJ DOPRAVE.....	41
2.3.1. <i>Medzinárodná železničná únia</i>	41
2.3.2. <i>Organizácia pre spoluprácu železníc</i>	42
2.3.3. <i>Spoločenstvo európskych železničných a infraštruktúrnych podnikov</i>	43
2.3.4. <i>RailNetEurope</i>	43
3. PROCESNÝ PRÍSTUP A SYNERGIA V ŽELEZNIČNEJ DOPRAVE.....	45
4. MANAŽMENT ZMIEN V ŽELEZNIČNEJ DOPRAVE A SYNERGIA.....	49
5. SYNERGIA V BEŽNEJ A MIMORIADNEJ PREVÁDZKE ŽELEZNIČNEJ DOPRAVY	53
5.1. SYNERGIA V ŽELEZNIČNEJ PREVÁDZKE A RIZIKÁ	53
5.2. SYNERGIA V BEŽNEJ PREVÁDZKE ŽELEZNIČNEJ DOPRAVY.....	55
5.3. SYNERGIA V MIMORIADNEJ PREVÁDZKE ŽELEZNIČNEJ DOPRAVY.....	57
5.3.1. <i>Posudzovanie synergie vplyvu nehodovej udalosti</i>	61
6. METODIKA MONITOROVANIA SYNERGIE	67
6.1. NÁVRH ROZHRAINIA MONITOROVANIA KVALITY SLUŽIEB.....	67
6.1.1. <i>Návrh prvkov kvality a predmetu monitorovania synergie</i>	68
6.1.1.1. <i>Subjekty a objekty monitorovania kvality</i>	68
6.1.1.2. <i>Rozhranie bežnej prevádzky</i>	69
6.1.1.3. <i>Rozhranie mimoriadnej prevádzky</i>	69
6.1.1.4. <i>Požiadavky na monitorovanie procesov</i>	70

6.1.1.5. Kritériá kvality technickej a funkčnej dimenzie	70
6.1.1.6. Odklon od kvality a monitorovanie synergie	72
6.1.2. <i>Softvérová podpora monitorovania synergie</i>	74
ZÁVER	83
SUMMARY	85
ZOZNAM SKRATIEK	87
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	89