

ÚROVEŇ KOMUNIKÁCIE V ŽELEZNICIACH SR

LEVEL OF COMMUNICATION IN SLOVAK RAILWAYS

Ing. Helena Šimková, CSc.

Ing. Peter Trebuňa, PhD.

Technická univerzita v Košiciach

Ekonomická fakulta

Strojnícka fakulta

Nemcovej 32, 042 00 Košice

helena.simkova@tuke.sk

peter.trebusa@tuke.sk

- zriaďovanie a prevádzkovanie železničných, telekomunikačných a rádiových sietí,
- výstavba, úprava a a údržba železničných a lanových dráh,
- ďalšie podnikateľské činnosti zapísané v obchodnom registri (www.zsr.sk).

ABSTRACT

Slovak railways devote big considerable attention to their employees, because they are valuable capital. Slovak railways knows, that communication is important not between employer and employee, but also communication just between employees too. This is the reason why communication is in good level, but they still need to improve it. For this reason there was created questionnaire. This questionnaire filled 349 people from division of personal transport. From their answers we have got the certain level of communication and now we can suggest improvements. Presented article describes all improvements, which must be suggested.

KEY WORDS

Communication, employees, questionnaire, research, Slovak railways

ÚVOD

Železnice SR (ŽSR) vznikli 1. januára 1993 rozhodnutím vlády SR o zriadení štátneho podniku v nadväznosti na rozdelenie ČSFR a tým i na rozdelenie Česko – slovenských štátnych dráh na dva samostatné subjekty. Rozhodnutie vlády bolo SR bolo rozpracované zákonom NR SR č.258/1993Z.z. o Železniciach SR. Od 1. januára 2002 sa ŽSR podľa projektu transformácie a reštrukturalizácie ŽSR rozdelili na dva samostatné subjekty: ŽSR a Železničnú spoločnosť, a.s. ktorá sa 1. januára 2005 rozdelila na Železničnú spoločnosť, a.s. zabezpečujúcu osobnú dopravu a Železničnú spoločnosť Cargo Slovakia, a.s., zabezpečujúcu nákladnú dopravu.

ŽSR zabezpečujú prepravné a dopravné služby, ktoré zodpovedajú záujmom dopravnej politiky štátu a požiadavkám trhu vrátane súvisiacich činností.

Hlavným predmetom činnosti ŽSR od 1. januára 2002 je:

- správa a prevádzka železničnej dopravnej cesty (ŽDC),
- poskytovanie služieb súvisiacich s obsluhou ŽDC,

ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SR, A. S.

Rozdelenie pôvodnej Železničnej spoločnosti, a.s. (ZSSK) vychádzalo zo zásad štátnej dopravnej politiky v oblasti vykonávania dopravných a obchodných činností v železničnej osobnej a nákladnej preprave. Z hľadiska vlastníckych vzťahov zakladateľom a stopercentným vlastníkom akcií ZSSK je Slovenská republika. Práva štátu ako akcionára ZSSK vykonáva zo zákona Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR. Orgánmi spoločnosti sú: valné zhromaždenie, predstavenstvo, dozorná rada.

ZSSK je lídrom v oblasti poskytovania služieb v osobnej železničnej doprave. V službách a starostlivosti o zákazníka nadväzujeme na takmer stošesťdesiatročnú železničarsku tradíciu. Preprava osôb v osobnej železničnej preprave je hlavným zdrojom príjmov spoločnosti. Pre svojich zákazníkov ponúka celú škálu produktov a služieb s dôrazom na bezpečnosť, kvalitu a individuálny prístup.

V ZSSK sú najcennejším kapitálom ľudia. Firemná kultúra spoločnosti preferuje atmosféru, v ktorej pracovníci majú možnosť rozvinúť naplno svoj potenciál a tvorivé myslenie. Spoločnosť má tiež významné postavenie v medzinárodnej železničnej doprave a je členom rôznych európskych a svetových inštitúcií. Podiel ZSSK v preprave cestujúcich už niekoľko rokov postupne klesá. V minulosti to tak bolo predovšetkým na úkor flexibilnejšej a pre mnohých výhodnejšej autobusovej dopravy. Teraz je hlavným dôvodom znižovania počtu cestujúcich individuálny motorizmus a výhodné ponuky nízko-nákladových leteckých spoločností.

Hlavným strategickým zámerom spoločnosti v osobnej preprave je zastaviť tento pokles, stabilizovať počet zákazníkov najmä zdôrazňovaním výhod železničnej prepravy a získavať čo najviac nových zákazníkov.

Bezpečnosť a ekologická prijateľnosť sú pre ZSSK veľkou devízou. Okrem bezpečnosti je tiež dôležitá kvalita v preprave osôb. Je to základný predpoklad spokojnosti zákazníka. Zvýšenie kultúry cestovania je tiež pre železnice tiež veľkou výzvou. Pohodlné cestovanie, počas ktorého si

cestujúci môže oddýchnuť, relaxovať, je vo vyspelej Európe stále viac samozrejmosťou (www.zsr.sk).

DOTAZNÍKOVÝ PRIESKUM V ŽSR

Železnice SR už dávnejšie pochopili význam komunikácie. To však neznamená, že ešte stále nemajú čo zlepšovať. Nevyhnutným krokom k tomu je poznať názory svojich zamestnancov.

Pre tento účel bol vypracovaný dotazník s otvorenými a uzatvorenými otázkami, ktorý vyplnilo 349 respondentov z celkového počtu 400 rozdанных dotazníkov v osobnej preprave, z toho muži tvorili 57% a ženy 43%. Najväčší podiel tvorili zamestnanci so stredoškolským vzdelaním s maturitou (65%). Dotazník obsahoval otázky zamerané na zistenie úrovne komunikácie v Železničiach SR. Relevantným zdrojom boli aj sekundárne údaje získané z rozhovorov s pracovníkmi tejto spoločnosti.

Dôležitým zistením bolo, že viac ako polovica respondentov uviedla, že nemá dostatok aktuálnych informácií. Potrebné informácie získavajú z priameho kontaktu s nadriadenými pracovníkmi (porady – 35%), ale najviac z obežníkov (v písomnej alebo elektronickej podobe – až 45%). Z vyhodnotených odpovedí sme sa ďalej dozvedeli, že 67% respondentov vie, odkiaľ môžu tieto informácie získať. 60% respondentov považuje osobný rozhovor s nadriadenými, resp. s ostatnými kolegami ešte stále za najvhodnejší spôsob komunikácie. Dôležité bolo tiež zistenie, že väčšina zamestnancov má možnosť bez problémov komunikovať o svojich problémoch so svojimi nadriadenými alebo kolegami. V otázke, ktorá bola zameraná na zistenie návrhov na zlepšenie komunikácie, 27% respondentov uviedlo, že by bolo vhodné včas informovať o plánovaných zmenách, usilovať sa o zlepšenie medziľudských vzťahov na pracovisku, t.j. všímať si viac správanie zamestnancov, ako napr. na ich neúprimnosť, ohováranie a snažiť sa tiež o vybudovanie väčšej dôvery medzi nadriadenými a podriadenými.

ÚROVEŇ KOMUNIKÁCIE V ŽELEZNICIACH SR

Úroveň a kvalita internej komunikácie závisí od mnohých faktorov. V čase transformácie Železníc SR, kedy vládla neistota a strach v dôsledku znižovania pracovných miest, chýbali hlavne kompetencie, ktoré sú dôležité pri usmerňovaní komunikácie. V súčasnosti je situácia oveľa lepšia, i keď ešte stále existujú určité nedostatky.

Medzi problémové okruhy, ako sme ďalej v rámci vertikálnej komunikácie zistili, patria:

- pomalšie informačné toky (na koniec komunikačného reťazca sa dostáva už neaktuálna informácia),
- zdôvodnenie určitých rozhodnutí,
- občas absentujúca spätná väzba,
- neaktuálnosť niektorých informácií.

Medzi problémové okruhy, ktoré tiež vyplynuli z odpovedí respondentov, patria:

- medzery v tímovej práci,
- presnejšie definovanie kompetencií,
- prelínajúci sa obsah niektorých činností,
- nedôvera medzi zamestnancami, vyplývajúca zo strachu o pracovné miesto.

Ďalšie nedostatky, ktoré boli zistené v rámci komunikácie medzi zamestnancami

- komunikuje sa o služobných záležitostiach, ale nehovorí sa o tom, čo zamestnancov skutočne zaujíma,
- je ešte stále pomerne veľká byrokracia,
- pri poradách a školeniach nie je dostatočná spätná väzba.

Pre Železnice SR je dôležité, aby si vybudovali a udržali taký systém kontroly, ktorý by zabezpečil:

- aby mali všetci pracovníci prístup ku všetkým informáciám,
- aby informácie boli aktuálne,
- aby fungovala efektívna spätná väzba.

ZÁVER

Spoločnosť ŽSR prikladá vysokú dôležitosť vlastným zamestnancom, pretože tvoria súčasť ich kapitálu. ŽSR dobre vie, že komunikácia je dôležitá nielen v polohe medzi zamestnávateľom a zamestnancom ale je taktiež dôležitá komunikácia medzi zamestnancami. To je dôvod prečo komunikácia je na dobrej úrovni, ale stále je čo zlepšovať.

Z tohto dôvodu bol vytvorený dotazník. Dotazník vyplnilo 349 respondentov z osobnej prepravy. Z ich odpovedí sme dostali určitý stupeň komunikácie a teraz môžeme začať vykonávať opatrenia.

Každý podnikateľský subjekt by mal mať záujem nielen dosiahnuť, stanovené ciele, ale tiež vytvoriť a udržať na požadovanej úrovni vnútropodnikovú komunikáciu a tiež aj dobré medziľudské vzťahy. Pre úspešné fungovanie komunikačného reťazca je preto potrebná aktívna účasť manažmentu, ale aj samotných pracovníkov.

Ako vyplynulo z dotazníkového prieskumu, úroveň komunikácie v Železničiach SR je na dobrej úrovni, ale to ešte neznamená, že neexistujú v tejto oblasti rezervy. Preto je na manažmente ŽSR, ako sa

postavia k zlepšeniu úrovne komunikácie v ich spoločnosti.

ANKETA

Správnu odpoveď zakrúžkujte !

zamestnanec - zamestnankyňa
vek : - do 30 rokov
- od 30 do 40 rokov
- od 40 do 50 rokov
- nad 50 rokov

získané vzdelanie :
- vysokoškolské
- stredoškolské s maturitou
- stredoškolské bez maturity
- základné

1. Ako hodnotíte množstvo získaných informácií (pokynov) pre vykonávanie Vašej práce v aktuálnom čase:

1. mám dostatok potrebných informácií (pokynov) a vždy včas
2. mám dostatok potrebných informácií (pokynov) ale takmer vždy omeškane
3. mám nedostatok informácií (pokynov) akéhokoľvek druhu
4. informácií (pokynov) mám viacmenej nedostatok, ale na výkon práce s tým vystačím, pracujem rutinne

2. Akým spôsobom k Vám najrýchlejšie prichádzajú informácie a pokyny:

1. cez nadriadených priamym kontaktom (porady, nástenky, informácie pri nástupe do služby)
2. cez podnikový časopis Ž-semafor
3. cez písomné oboznenia a nariadenia
4. prostredníctvom školení a vzdelávacích podujatí
5. od kolegov a priateľov z iných organizačných zložiek ŽSR (vrátane telefonických informácií)
6. od odborových orgánov a členov odborových organizácií
7. elektronickou poštou
8. cez odborové noviny a informačné materiály

3. Máte presnú informáciu o tom, kde a ako by ste mohli získať aktuálne informácie, ktoré potrebujete napr. pre výkon Vašej práce, alebo pre uplatňovanie nárokov vyplývajúcich z KZ ŽSR

- a. áno
- b. nie

4. Aký spôsob získavania informácií a komunikácie pokladáte pre Vás za najvhodnejší:

1. osobný rozhovor s nadriadeným alebo kolegami
2. písomnú informáciu, alebo písomný podnet
3. telefonický rozhovor s nadriadeným alebo kolegami
4. účasť a diskusia na pracovných aktívoch
5. účasť a diskusia na školeniach (skúškach), ktoré organizuje IVP

5. Máte možnosť pravidelne a bez problémov komunikovať o svojich pracovných problémoch

1. s nadriadeným :
a. áno
b. nie
2. s kolegami :
a. áno
b. nie

6. Aký druh informácií v pracovnom procese Vám najviac chýba ? Napište !

7. Máte pocit, že Vaši nadriadení komunikujú o Vašich problémoch, podnetoch, názoroch

- a. dostatočne
- b. nedostatočne

8. Ktorá oblasť komunikácie je pre Vás v súčasnosti najmenej prístupná

1. stratégia podniku
2. ekonomika podniku
3. personálna politika
4. mzdová politika
5. technický rozvoj a modernizácia
6. metódy skvalitňovania práce
7. iná - uveďte aká:

9. Máte v súčasnej dobe záujem dávať podnety na zvyšovanie kvality práce vo Vašom okolí bez ohľadu na hmotné (finančné) ocenenie

- a. áno
- b. nie

10. Čo by ste navrhli zlepšiť (zmeniť), aby sa rozšírila informovanosť a zlepšila komunikácia medzi zamestnancami:

Obr. 1 Vzor dotazníka pre ŽSR

LITERATÚRA

- [1] DŽUPKA, P. 2003. Analýza podnikateľského prostredia a bariér absorpčnej schopnosti regiónov. Výskumná úloha. IRR TU. Košice.
- [2] FERJENČÍK, J. 2001. Komunikácia v organizáciách. Ekonóm. Bratislava.
- [3] MALINDŽÁK, D., STRAKA, M., VIESTOVÁ, K. 2007. Doprava ako súčasť logistického systému. Doprava a logistika. Ecopress. Košice.
- [4] MALEGA, Peter: Rozvoj efektívnosti organizácie cestou Time manažmentu. In: Trendy v systémoch riadenia podnikov : 10. medzinárodná vedecká konferencia : Zborník príspevkov : Vysoké Tatry - Štrbské Pleso, 15.-17. október 2007. Košice : TU SjF, 2007. 5 s. ISBN 978-80-8073-885-3.
- [5] MIHOK, J., TREBUŇA, P. 2006. Zvyšovanie potenciálu zamestnancov koučingom. Fórum manažéra. Trnava.
- [6] SPIŠÁK, J. 2001. Komerčná logistika. Elfa. Košice.
- [7] ŠIMKOVÁ, H. 2008. Manažment. TU Ekf. Košice.
- [8] ŠÍBL, D. 1998. Európska únia. Encyklopédia. SPRINT. Bratislava.
- [9] TREBUŇA, P.: 2006. Developing the moral corporation. Comatech. Trnava.
- [10] KNORR, A. – ŽIGOVÁ, S.: Zukunftsperspektiven der Agrarmarktordnung in der erweiterten EU. in: Regionale Integration in Europe: Theoretische Konzepte, praktische Umsetzung und ungelöste Probleme. Vyd. Univerzity Wuhan, Wuhan : 2007, Čína, s. 153-208
- [11] www.zsr.sk
- Príspevok nadväzuje na výskumnú úlohu VEGA projekt 1/024/08: „Analýza súčasných problémov manažmentu riadenia ľudských zdrojov“.**