

LOGISTIKA A KVALITA POSKYTOVANIA PREPRAVNÝCH SLUŽIEB, POČAS PANDÉMIE

Darina MATISKOVÁ¹, Michal BALOG²

^{1,2}Technická univerzita v Košiciach, Fakulta výrobných technológií so sídlom v Prešove, Katedra priemyselného inžinierstva a informatiky, Bayerova 1, Prešov, Slovenská republika, EÚ

darina.matiskova@tuke.sk , michal.balog@tuke.sk

Abstrakt : Príspevok sa zaoberá kvalitou a logistikou poskytovaných dopravných služieb počas dvojročného obdobia pandémie. Stanovuje kľúčové ukazovatele hodnotenia pri výbere služieb doručovacej prepravy. Časť príspevku sa zaoberá teóriami o logickom hodnotení kritérií pre dopravnú obslužnosť v dôsledku výskytu mnohých negatívnych javov spôsobených globálnou pandemickou situáciou, ktorej sa stále venuje pomerne veľká pozornosť. Táto problematika je v príspevku viacerými spôsobmi analyzovaná a ilustrovaná na modelovej situácii konkrétnej spoločnosti poskytujúcej doručovateľské služby. V príspevku je použitá metóda outsourcingu.

Kľúčové slová : Doprava, služby, logistika, pandémia, outsourcing

ÚVOD

Rozmanitosť tokov zdrojov v kuriérskej dopravnej službe v podmienkach neustáleho rastu toku informácií, zložitosti zúčtovania a finančných transakcií, zložitosti logistických kanálov pre tok služieb, rozvoja koncepcie univerzálneho riadenia kvality si vyžaduje rozvoj jednotného systematického prístupu k riadeniu tokových procesov a logistických funkcií v spoločnosti.

Celý svet sa v priebehu mnohých storočí musel vyrovnávať z mnohými katastrofami, ktoré výrazným spôsobom zasiahli, nielen zdravie ľudí, ale mali hrozivý dopad hlavne na ekonomiku krajín. Či to už boli prírodné katastrofy, epidémie, chemické výbuchy a najnovšie pandémie COVID 19. Rok 2022 je znovu poznačený vojnou na Ukrajine. Už dva roky bojujeme s pandemiou COVID 19, ktorá tu stále je a bude, vedci totiž objavujú stále nové a nové vírusy súvisiace s touto pandemiou. Podľa výskumu sa zistilo, že pandémie COVID 19, ktorý sa začal v čínskom meste WU-chan je jednou z najväčších globálnych zdravotných epidémií, ktorý ľudstvo stále čelí.(Deloitte at all. 2020). Na to, aby bola pandémia zastavená, rôzne štáty prijímali opatrenia ako zatváranie podnikov, zákaz cestovania medzi jednotlivými krajinami, tvrdý lock down, zákaz vychádzania a pod.

Táto situácia poznačila životy a životný štýl mnohých ľudí. Pracovné návyky, práca z domu, dištančné vzdelávanie vo všetkých typoch škôl, mnohí ľudia stratili zamestnanie a pod.

V tejto životnej situácii množstvo ľudí využívalo na nákup tovarov doručovacie služby, ktoré nám všetkým doručovali nielen potraviny, ale aj rôzne iné druhy tovarov.

Cieľom tohto príspevku je analyzovať flexibilitu a agilitu a tiež udržateľnosť poskytovaných doručovacích služieb v období pred pandemiou COVID 19 a počas pandémie COVID 19. Jednou z otázok by mohla byť aj variabilná agilita, ktorá sprostredkúva vzťah medzi flexibilitou a schopnosťou reagovať včas počas pandémie COVID 19 z pohľadu dynamickej schopnosti a teórie nepredvídaných udalostí.

1 METODIKA VHODNÁ NA RIEŠENIE DANEJ PROBLEMATIKY

Na riešenie uvedenej problematiky poskytovania dopravných doručovacích služieb sme na základe odbornej literatúry [7],[8],[9],[10] našli množstvo metód, ktoré by mohli byť aplikované na takúto analýzu. Ako príklad uvádzame metódu kľúčových hodnotiacich ukazovateľov, metódu hodnotenia logistickej výkonnosti a pod. Pre zvolenú metodiku hodnotenia výberu poskytovania logistických služieb v doprave môžeme použiť pojem hodnotenia funkčnej výkonnosti v dopravnom procese. Týmto sa teda rozumie výber vhodného poskytovateľa doručovacích služieb v doprave tak, aby doručovacia služba naplnila predstavu spotrebiteľa. [1],[5], [6]. Avšak našim cieľom je posúdiť kvalitu a logistiku poskytovaných doručovacích služieb v čase kedy to ľudia najviac využívali, teda v čase pandémie COVID 19.

2. KRITÉRIÁ NA HODNOTENIE VÝBERU POSKYTOVATEĽA SLUŽIEB V DOPRAVE

Kritériá hodnotenia a výberu poskytovateľa kuriérskych služieb, alebo dodávateľov materiálnych zdrojov závisia hlavne od požiadaviek spotrebiteľov logistického systému a môžu sa navzájom odlišovať. Zvyčajne sú tri alebo štyri, v niektorých prípadoch ich môže byť aj viac. Bez ohľadu na špecifika odvetvia, veľkosť podniku a charakteristiky výroby, najdôležitejšie kritériá v procese hodnotenia a výberu podľa požiadaviek logistiky obstarávania sú nasledujúce:

1. Spôľahlivosť doručenia.
2. Kvalita doručených produktov.
3. Cena a rýchlosť doručenia objednávky.
4. Vzdialenosť generátora materiálových tokov od spotrebného logistického systému.
5. Lehoty na vykonanie súčasných a núdzových príkazov.
6. Schopnosť zabezpečiť pravidelnú dodávku náhradných dielov počas celej životnosti dodávaného zariadenia.
7. Psychologická klíma v pracovnej sile dodávateľa.
8. Organizácia riadenia kvality výrobkov u dodávateľa.
9. Úverová bonita a finančná situácia dodávateľa.
10. Dizajn produktu a obal
11. Dostupnosť rezervných kapacít pri zdroji dodávok.

Ďalšiu škálu kritérií navrhli autori ako je Michael R. Linders a Harold E. Fearon a používa ho väčšina zahraničných výrobných spoločností pri predbežnom výbere dodávateľov materiálnych zdrojov. Tieto kritériá sú usporiadané v poradí podľa priority.

1. Kvalita poskytovanej služby, alebo produktu.
2. Cena - jedná sa o porovnanie skutočnej ceny s požadovanou alebo minimálnou cenou odlišnou od iných poskytovateľov alebo dodávateľov.
3. Kvalita technickej pomoci a servisné služby.
4. Opakované návrhy na vývoj produktov alebo služieb na zníženie ceny.
5. Technické, inžinierske a výrobné kapacity.
6. Vyhodnotenie distribučných príležitostí.
7. Podrobné hodnotenie financií a riadenia.
8. Včasné doručenie výrobkov, ktoré majú krátku záručnú dobu.

Ak teda logickým uvažovaním zovšeobecníme tieto kritériá, tak môžeme identifikovať hlavné kritériá, na základe ktorých môže budeme posudzovať kvalitu poskytovaných služieb v doprave v oblasti kuriérskych služieb v spoločnosti DHL na Slovensku.

3 HODNOTENIE KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB V DOPRAVE

Spoločnosť DHL začala ako jedna z prvých poskytovať medzinárodné expresné prepravné služby na území bývalého Československa už v roku 1986, prostredníctvom partnerskej spoločnosti Čechofracht, čo sa zmenilo v roku 1993, kedy bol založený nový právny subjekt a DHL začala fungovať pod vlastnou značkou. Dva roky na to otvorila spoločnosť vlastné doručovacie stredisko na bratislavskom letisku a o ďalších 5 rokov spustila letecké spojenie medzi Bratislavou a Viedňou. Vďaka strategickej integrácii popredného prepravcu Danzas a odborníka na logistický reťazec Exel sa portfólio služieb DHL aj v rámci Slovenska výrazne rozšírilo a zo špecialistu na expresnú prepravu sa stala spoločnosť, ktorá dnes prostredníctvom piatich špecializovaných divízií ponúka komplexné portfólio logistických a prepravných služieb – od cestnej a železničnej nákladnej prepravy, cez námornú a leteckú nákladnú prepravu, až po skladovanie a riadenie dodávateľských reťazcov. Na obrázku 1 je znázornený počet zamestnancov DHL na Slovensku.



Figure 1 Doručovacia spoločnosť DHL na Slovensku, počet zamestnancov

Na základe krátkej histórie distribučnej spoločnosti DHL na Slovensku, pristúpime k analýze spoločnosti, na ktorú sme využili SWOT analýzu, teda analýzu silných, slabých stránok, príležitostí a hrozieb.

Jednotlivé položky SWOT analýzy sú posudzované na základe príťažlivosti pre podnik a pravdepodobnosti úspechu. Rovnako ako silné a slabé stránky, tak aj príležitosti a hrozby boli hodnotené na stupnici od 1 do 5.

Table 1 Silné stránky

Silné stránky	Výkonnosť	Dôležitosť	S
Globalizácia	5	0.14	0,7
Výhoda prvého ťahu	5	0.16	0,8
Sortiment výrobkov	5	0.14	0,7
Ochranná známka a patenty	4	0.11	0,44
Dôvera zákazníkov	5	0.15	0,75
Celosvetový servis	4	0.15	0,6
Certifikát kvality	4	0.15	0,6
CELKOM		1	4,59

Table 2 Slabé stránky

Slabé stránky	Výkonnosť	Dôležitosť	W
Obmedzený počet zamestnancov	5	0,24	1,2
Neefektívne využitie kapacity	4	0,26	1,04
Pomerne vysoké náklady na distribúciu	3	0,27	0,81
Nedostatočná marketingová komunikácia	3	0,23	0,69
CELKOM		1	3,75

Tabuľka 3 Príležitosti

Príležitosti	Príťažlivosť	Pravdepodobnosť úspechu	O
Vstup na nové svetové trhy,	5	0,7	3,5
Slabá konkurencia a získavanie stále nových zákazníkov	5	0,6	3
Motivácia zamestnancov na vysokej úrovni	5	0,6	3
Výhodné distribučné ceny	4	0,8	3,2
Správna investícia	4	0,6	2,4
CELKOM		-	15,1

Table 4 Hrozby (Hrozby sa posudzujú na základe závažnosti a pravdepodobnosti výskytu)

Hrozby	Závažnosť	Pravdepodobnosť výskytu	T
Kybernetické útoky v dodávateľskom reťazci	4	0,5	2
Zmena klímy	3	0,5	1,5
Preťaženie nákladu	4	0,4	1,6
Vysoké ceny pohonných hmôt	3	0,6	1,8
Krádež nákladu	3	0,4	1,2

Malé miestne kuriérske spoločnosti	4	0,6	2,4
CELKOM		-	10,5

Zdroje v tabuľkách: Tabuľky vlastné spracovanie autorov

Na základe vyhodnotenia silných, slabých stránok, príležitostí a hrozieb podniku bola graficky znázornená výsledná SWOT analýza.

$$\Sigma S - \Sigma W = 4,59 - 3,75 = + 0,84$$

$$\Sigma O - \Sigma T = 15,1 - 10,5 = + 4,6$$

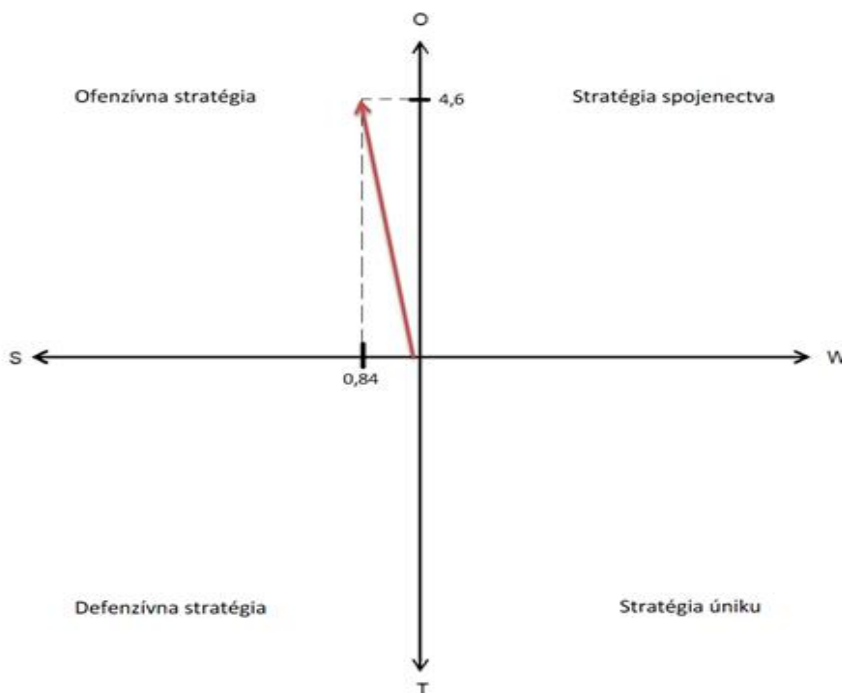


Figure 2 Grafické znázornenie strategickej pozície spoločnosti DHL na trhu

Z grafického znázornenia SWOT analýzy vyplýva, že distribučná spoločnosť má na trhu veľmi dobrú pozíciu a nachádza sa v ofenzívnej strategickej pozícii.

S kvalitou služieb súvisí aj **kvalita prepravy**, pričom pod týmto pojmom sa rozumie určité meradlo pre kvalitu prepravných výkonov, ktorým sa meria schopnosť dopravného prostriedku alebo logistického systému zabezpečiť na danej trase pri prepravných výkonoch určité kvalitatívne parametre.[11]

- Faktory dopravno-organizačnej povahy – faktory, ktoré výrazným spôsobom môže ovplyvniť len dopravná prevádzka (bezpečnosť, spoľahlivosť, rýchlosť, ponuka cestovných príležitostí, priemerné obsadenie dopravných prostriedkov, nadväznosť dopravných prostriedkov).
- Faktory hygienicko-dopravnej povahy – faktory, ktoré cestujúci pociťuje ako cestovné pohodlie, pričom ide o vplyvy konštrukčného riešenia, zdravotnú nezávadnosť prostredia, fyzikálne a psychologické vplyvy (mikroklima – teplota vzduchu, vlhkosť vzduchu, prúdenie vzduchu, prašnosť, prítomnosť toxických prímiesí, sálanie okolitých stien; priestor v dopravnom prostriedku, osvetlenie, kvalita jazdy, hluk v dopravnom prostriedku, doba únavy).
- Faktory prepravno-prevádzkovej povahy – zahŕňajú doplnkové služby, ktoré ovplyvňuje prepravná prevádzka

4 POROVNANIE ZISKOV DVOCH KURIERSKÝCH SPOLOČNOSTÍ NA SLOVENSKU

Zo známych štatistických údajov boli porovnané údaje o ziskoch dvoch kurierských spoločností pôsobiacich na Slovensku aj v zahraničí a to :

- **DHL Express (Slovakia), spol. s r.o.** – Veľká logistická spoločnosť, ktorá sa špecializuje na medzinárodné doručovanie, kuriérske a poštové služby a prepravu balíkov a dokumentov. Globálne má vyše 400 000 zamestnancov a pôsobí v 220 krajinách. DHL štrukturálne investuje do výskumu trendov a vývoja riešení. Investuje tiež do ekologických riešení. Do roku 2050 chce znížiť všetky emisie súvisiace s logistikou na nulu. V roku 2020 zvýšila DHL Express (Slovakia) zisk o 66 % na 1,629 mil. € a tržby jej narástli o 11 % na 73,49 mil. Štatistické údaje za rok 2021 ešte nie sú známe.[13]
- **Direct Parcel Distribution SK s.r.o.** – Spoločnosť je známejšia pod skratkou DPD a je členom DPD group. Zameriava sa na prepravu balíkov na Slovensku aj vo svete. Disponuje európskou sieťou s viac ako 900 pobočkami. Disponuje produktami a riešeniami pre e-shopy (napr. DPD Home), ktoré pomáhajú zatraktívniť internetový obchod a zjednodušiť prepravu zásielok. Vie začleniť prepravné služby do softvéru e-shopu a zabezpečiť efektívny pracovný postup od objednávky až po doručenie. DPD v januári 2020 prebrala balíkové spoločnosti Geis Parcel na Slovensku a v Českej republike. V roku 2020 zvýšila na Slovensku zisk o 57 % na 2,695 mil. € a tržby jej narástli o 58 % na 49,43 mil. €. Štatistické údaje za rok 2021 ešte nie sú známe.[13]

Klasifikácie JEL : L91

ZÁVER

Túžbou každej organizácie je snaha odlíšiť sa a byť výnimočný. V súčasnej dobe rastúcich požiadaviek a čoraz väčšej konkurencie však dosiahnutie výnimočnosti pre mnohých nie je jednoduché. Na to, aby organizácie boli úspešné a trvalo dokázali udržiavať čo najvyššie úrovne výkonnosti, bez ohľadu na ich veľkosť či odvetvie, často musia použiť vhodný manažérsky rámec.[12]

Takýmto rámcom môže byť pre organizácie v súkromnom i verejnom sektore práve osvedčený **Model výnimočnosti EFQM** (známy aj ako EFQM Excellence Model), ktorý je výsledkom iniciatívy zástupcov európskych organizácií a využíva sa v celej Európe. Snaha o inštitucionálne zastrešenie daného modelu bola zavŕšená v roku 1988, kedy vtedajší prezidenti významných spoločností, ako napríklad Bosch, Electrolux, Fiat, Philips, Nestlé či Volkswagen s podporou Európskej komisie, rozhodli o založení Európskej nadácie pre manažérstvo kvality (EFQM – European Foundation for Quality Management). Podnetom na vytvorenie tohto modelu bol aj fakt, že rámce slúžiace na zlepšovanie kvality existovali už aj v USA (Malcolm Model Baldrige) či v Japonsku (Demingova cena). Preto bolo vytvorenie modelu výnimočnosti EFQM nevyhnutným krokom na európskej ceste za kvalitou.[13]

POĎAKOVANIE

„Táto publikácia vznikla vďaka podpore v rámci Operačného programu Integrovaná infraštruktúra pre projekt: Rozšírenia pre podporu účinnej exploatácie výstupov z H2020 projektov riešených na TUKE (kód ITMS: 313011W554), spolufinancovaný zo zdrojov Európskeho fondu regionálneho rozvoja.“

Použitá literatúra

- [1] MAJERČÁK, J.: Časopis : Kvalita v praxi, 2011, ISSN 1335 – 9231
- [2] MAJERČÁK, J., PLEVKO, J.: Entropia dopravného procesu v podmienkach multimediálnej prepravy, 2011 – S.90-96
- [3] MAJERČÁK, J. KRÁLOVENSKÝ, J.: Postavenie dopravy v logistike, Edis, Žilina, 2001 ISBN 80-7100-88-5
- [4] GNAP, J., JELENEK, P., KRÁLOVENSKÝ, J., MAJERČÁK, J., ŠULGAN, M.: Logistika a nové úlohy pre zasielateľov, EDIS – vydavateľstvo Žilinskej univerzity, Žilinská univerzita v Žiline, 2004, ISBN 80-8070-306-X
- [5] SIXTA, J., MAČÁT, V.: Logistika, teórie a praxe, vydavateľstvo CP Books, 2005, ISBN 80-251-0573-3
- [6] GNAP, J.: Kalkulácia vlastných nákladov a tvorba ceny v cestnej doprave, 2. prepracované vydanie, EDIS – vydavateľstvo Žilinskej univerzity, Žilinská univerzita v Žiline, 2002, ISBN 807100-958-X
- [7] STRAKA, M., MALINDŽAK, D. a kol.: Distribučná logistika, Košice TU, 2005 208 s. ISBN 80-8073-296-5, str. 12-17.
- [8] BALOG, M., STRAKA, M.: Logistické informačné systémy, vydavateľ EPOS 2005, ISBN: 80-8057-660-2
- [9] BALOG, M., MATISKOVÁ, D.: Procesné a strategické riadenie firiem, vydavateľ TRIBUN, CZ 2015, ISBN : 978-80-553-2213-1

[10] DELLOITTE at all. 2020 *COVID-19 Riadenie rizika a narušenia dodávateľského reťazca*. Autori správy; Kilpatrick, J. & Barter, L. Prispievatelia; Alexander, C, Brown, J., Calderon, R., Carruthers, R., Joyce, P. & Xu, L, Deloitte Development LLC. Deloitte Design Studio , Kanada (2020)20-6536T

[11] https://sekarl.euba.sk/ar1-eu/sk/detail-eu_un_cat-r049288-Pouzitie-modelu-vynimocnosti-EFQM-v-praxi/?disprec=6&iset=1

[12] <https://www.mktraining.sk/model-vynimocnosti-efqm-v-systeme-personalneho-kontrollingu>

[13] <https://www.retailmagazin.sk/logistika/preprava/5797-ake-kurierske-spolocnosti-posobia-na-slovensku>