

Fókuszban a közlekedés

A közlekedésben a minőség fogalma rendkívül összetett, komplex értelmezést kap. A szolgáltatások minőségének fogalmából levezethető vevői elégedettségen túl számottevő súllyal esnek latba a közlekedés direkt aspektusain kívül eső, a természeti és a szocio-ökonomiai környezettel kapcsolatos hatások. A közlekedésnek a természeti környezetre gyakorolt káros hatása közismert, ami bizonyos határértéken túl még egy kedvező vevői elégedettség mellett sem követhető gyakorlat. Ugyanúgy a társadalmi-gazdasági szempontok sokasága (munkahelyek, iskolák, hivatalok stb. megközelíthetősége, gazdasági infrastruktúra kiépítettsége, gazdaságos működtetés) döntően befolyásolja egy közlekedés-típusú szolgáltatás minőségének megítélését. Magyarországon a 90-es években bekövetkezett gazdasági modellváltás, az európai integráció új kihívások elé állították a magyar gazdaságot, ezen belül a közlekedési ágazatot is. Az Európai Unió számos jogszabálya állít minőséggel kapcsolatos követelményeket a közlekedési ágazat szereplőire.

A minőségi kihívás a hazai közúti személyszállítás területén működő vállalkozásokat is érintette, azonban ezek a vállalkozások – jellegükből következően – a valós piaci kényszer hiányában csak saját elhatározásuk szerint láttak hozzá minőségirányítási rendszerük kiépítéséhez. A személyszállítási szolgáltatásokkal szemben támasztott egyéni igények (komfort, átszállási lehetőség, sebesség stb.) heterogének, ezzel szemben a közszolgálati közlekedés általában egy meghatározott típusú szolgáltatást tud nyújtani, miközben az utasok nagy csoportjának nincs is más alternatívája a helyváltoztatáshoz.

Mindezt figyelembe véve jelentős eredményeket mondhatnak magukénak a magyar személyszállítás nagy hányadát lefedő VOLÁN társaságok. A VOLÁN társaságok alaptevékenysége a helyközi és helyi közforgalmú utazási igények mennyiségi és minőségi kielégítése, amelynek révén nagy és hatékony szervezetként, megbecsült részévé váltak az ország gazdasági-társadalmi életének. Napjainkban a 24 állami tulajdonú, személyszállítást végző VOLÁN társaság mindegyike rendelkezik már ISO 9001:2000 alapú minőségirányítási rendszerrel. A környezetvédelmi szempontok

előtérbe kerülésével a társaságok 50%-a megszerezte az ISO 14001 alapú környezetirányítási rendszer tanúsítását. A vállalatirányítási rendszerek fejlődésének köszönhetően már két társaságnál is működik OHSAS 18001 munkahelyi, egészségvédelmi és biztonságtechnikai szabvány szerinti rendszer. A különböző szabványok követelményeit általában integrált irányítási rendszerbe foglalják a társaságok.

A repülési iparágban a kezdetektől fogva kiemelt fontosságú volt a minőség, és ezzel szoros kapcsolatban – mint alapkövetelmény – a repülés biztonsága. A utóbbi évtizedben ennek a jelentősége nem csak megnőtt, hanem intézményesen – azaz mind a hatóságok, mind a repülés különböző szervezetei által előírt követelmények szintjén – is meghatározóvá vált. A légitársaság szempontjából ugyanakkor a minőségügyi rendszer kialakítása nem csak egy teljesítendő követelményt jelent, hanem az üzlet sikerességnek is egyik fontos eszköze a gazdasági kihívások és a felgyorsult technikai fejlődés világában.

A Malév Zrt. minőségirányítási rendszerét három fő követelményrendszer határozza meg:

- A kötelező, a légügyi hatóságok által előírt minőségügyi követelmények.
- A repülésben ma még ritkábbnak számító ISO 9001 szabvány szerinti tanúsítás, amelynek nagy előnye, hogy a légitársaság minden területére kiterjeszti a minőségügyi rendszert, nem csak az üzemvitelre.
- A Nemzetközi Légiközlekedési Szövetség (IATA) által meghatározott követelményrendszer, amely a IATA tagok számára 2007-től kötelező lesz.

Ez a három követelményrendszer jól kiegészíti egymást, és nemzetközi összehasonlításban is igen jónak számít az ilyen alapokon kialakított minőségirányítási rendszer. Természetesen a minőség értelmezésében a légitársaság üzletpolitikája a meghatározó. A Malév Zrt. olyan utasok elvárásainak akar megfelelni, akiknek a választási szempontjaik között a menetrend betartása, az ár, a pontosság és az elégedettség a legfontosabbak.

