

# ZHODNOTENIE KVALITY SLUŽIEB VO VYBRANEJ INŠTITÚCII VZHLĀDOM NA SPOKOJNOSŤ ZÁKAZNÍKA ASSESSMENT OF SERVICE'S QUALITY IN CHOSEN INSTITUTION DEPEND ON COSTUMER'S SATISFACTION

ANDREJ ŠIMKO – RASTISLAV BERNÁT – VLADIMÍR KROČKO –  
ZOLTÁN ZÁLEŽÁK

---

## Abstract

Final bachelor thesis occupies with assessment of service's quality in chosen institution depend on costumer's satisfaction. In our case the research was realized in area of youth's education in driving school. The object of the assessment is educational institution driving school Academia next to the Technical Faculty SPU in Nitra. To find out own costumer's satisfaction was formed "questionnaire of costumer's satisfaction", in which was indicated own costumer's satisfaction.

The questionnaire was composed of questions, on which costumers should have answer with own words. Further was composed of questions, on which costumers answered with point evaluation from 1 to 10 points to every question. The research was carried out 30 costumers. Based on results of questionnaire we assessed satisfaction and suggested potential improvement of teaching in appropriate institution.

Analyzed results of questionnaires prove the satisfaction of costumers in year 2010 on 91,08 %. Based on impulses from the questionnaires is possible to suggest concrete measures to improve routine activities in appropriate driving school.

**Key words:** quality of service, contentment of consumer, driving school

---

## Úvod

Kontrola kvality je v mnohých aspektoch dohľadom nad kvalitou služieb a produktov. Na dosiahnutie účinnejšej kontroly sa používajú určité štatistické techniky, a tiež sa využíva spätná väzba. Údaje z inšpekcií sú použité na zistenie príčin všetkých chýb a na uľahčenie nápravných opatrení. Hlavnou inováciou v kontrole kvality je snaha kontrolovať výrobný proces prípadne zabezpečenie služieb. Využívanie štatistických metód slúži k celkovému zefektívneniu výrobného procesu alebo procesu poskytovania služieb. Na základe dosiahnutých výsledkov je možno čím ďalej tým viac skvalitňovať systém poskytovania služieb a odstraňovať nedostatky

---

Andrej Šimko - Ing. Rastislav Bernát, PhD. - prof. Ing. Vladimír Kročko, CSc. - Ing. Zoltán Záležák,  
Katedra kvality a strojárskych technológií, Technická fakulta SPU v Nitre, Tr. A. Hlinku 2, 949 01 Nitra,  
rastislav.bernat@uniag.sk, vladimir.krocko@uniag.sk, zalezak@post.sk.

Cieľ práce je postavený na zhodnotení kvality poskytovaných služieb na základe spokojnosti zákazníka, ktorú poskytuje inštitúcia Autoškola Akadémia na Technickej fakulte SPU v Nitre.

## Materiál a metódy

Na splnenie príslušného cieľa je potrebné vytvoriť prieskumný dotazník, ktorý je dôležitou časťou metodiky našej práce. Výsledky získané v dotazníku budú opornými bodmi výsledkov našej práce.

Metodika našej práce pozostáva z nasledovných bodov:

- vytvoriť dotazník hodnotenia spokojnosti zákazníka,
- vykonať samotný prieskum spokojnosti,
- zozbierané údaje spracovať a vyhodnotiť,
- navrhnúť možné riešenia na zlepšenie poskytnutých služieb.

## Vytvorenie dotazníka

Dotazník je využívaný na nepriamy kontakt so zákazníkom a je anonymný. Je rozdelený na dva okruhy otázok, resp. na dve formy hodnotenia otázok. Prvý okruh sa skladá z otázok, na ktoré zákazník odpovedá bodovým ohodnotením. Toto ohodnotenie sa hodnotí bodmi 1 až 10, pričom 1 bod znamená nespokojnosť a 10 bodov znamená úplnú spokojnosť zákazníka. Druhá časť dotazníka alebo druhý okruh, je vytvorený z otázok, na ktoré zákazníci odpovedajú priamo vlastnými slovami. Obidva okruhy sa ďalej spracujú vo forme grafu.

Otázky v dotazníku, by mali odzrkadliť pocity a spokojnosť zákazníkov. Formulácia otázok je čo najjednoduchšia, bez zbytočne dlhých súvetí a odborných výrazov. Otázky sú jednoznačne a konkrétne sformulované, tak aby boli zrozumiteľné.

Každá otázka sa vyhodnotí samostatne a vytvorí sa grafické zobrazenie. Podľa priemeru sa stanoví percentuálne vyhodnotenie na každú otázku a vyhodnotenie sa zaradí do tabuľky spokojnosti zákazníka.

Tabuľka 1 Vyhodnotenie spokojnosti zákazníka

0 – 40 %	Totálne nespokojný zákazník
40 – 60 %	Menej spokojný zákazník s vážnymi výhradami
60 – 80 %	Priemerne spokojný zákazník
80 – 90 %	Spokojný zákazník s menšími výhradami
90 – 100 %	Veľmi spokojný zákazník

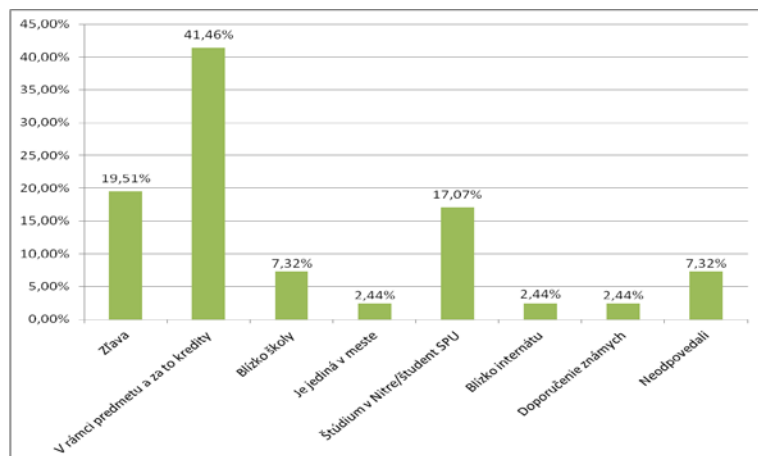
Výsledok jednotlivých otázok, na ktoré zákazník v dotazníku odpovedá eviduje vyššiu a nižšiu spokojnosť s konkrétnym organizačným a pedagogickým procesom vo vybranej inštitúcii. Na základe získaných informácií inštitúcia podnikne kroky, ktoré zlepšia spokojnosť zákazníkov.

## Spôsob vyhodnotenia údajov z dotazníka

V dotazníku bolo hodnotených 18 otázok, z toho 13 sa hodnotilo bodmi a na 5 otázok mali zákazníci odpovedať vlastnými slovami.

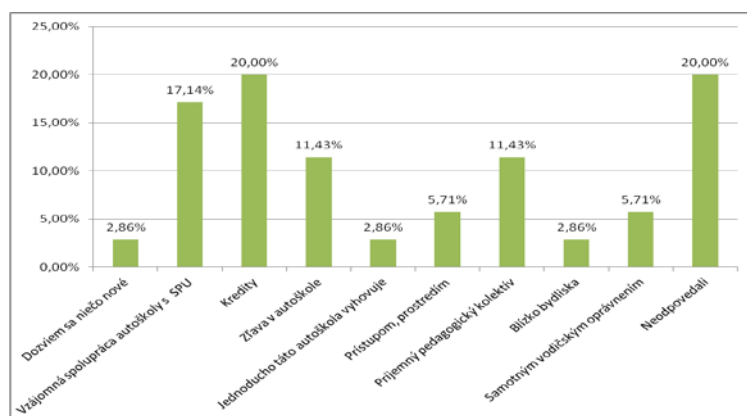
Z vyplnených dotazníkov vznikla analýza spokojnosti zákazníka. Táto analýza slúži na vyhodnotenie určitých poskytovaných služieb, činností, ktoré poskytuje organizácia. Takéto vyhodnotenie sa ďalej spracuje a zo získaných výsledkov sa určujú preventívne a nápravné opatrenia, ktoré následne vylepšia už zabehnuté činnosti v inštitúcii, a tým sa aj zvýši spokojnosť potenciálnych zákazníkov. Dotazník bol hodnotený 30 respondentmi.

## Výsledky a diskusia



Obr. 1 Vyhodnotenie otázky: Prečo ste si vybrali práve našu autoškolu ?

Z grafu jednoznačne vyplýva, že takmer 42% všetkých zákazníkov si vybralo autoškolu preto, lebo ju môžu absolvovať v rámci predmetu Konštrukcia a riadenie vozidiel ako aj získať príslušné kredity v rámci univerzity. Ďalším skoro 20 % dôvodom, ktorý zákazníci uviedli, bola výhodnejšia cena oproti komerčným autoškolám, ktorá je znížená v porovnaní s ostatnými o cenu teoretickej výučby. Ďalším dôvodom, ktorý bol uvedený, bolo štúdium v Nitre vzhľadom na zastúpení študentov pochádzajúcich mimo Nitry. Študenti vo voľnom čase efektívne využívajú čas na praktickú výučbu v autoškole, ktorá prebieha od 6 hodiny do 21 hodiny. Časť zákazníkov približne 7,3 %, neodpovedalo na položenú otázku. Príčina sa hľadá dosť zložito, ale vo väčšine prípadoch platí, že opýtaný jednoducho otázku odignoruje, prípadne sa nevie v tom momente rozhodnúť.

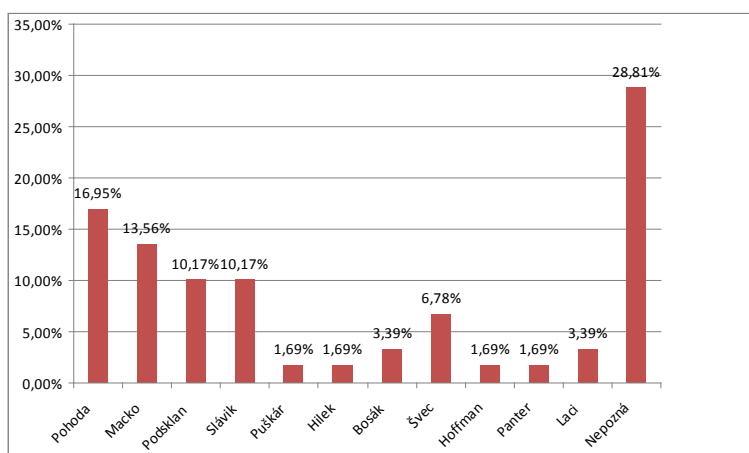


Obr. 2 Vyhodnotenie otázky: Čím a prečo je pre Vás naša autoškola zaujímavá?

Z grafu vyplynul, výsledok, ktorý myslím nikoho neprekvapuje, a to preto, že 20 % opýtaných odpovedalo, že autoškola je pre nich zaujímavá hlavne z pohľadu kreditov.

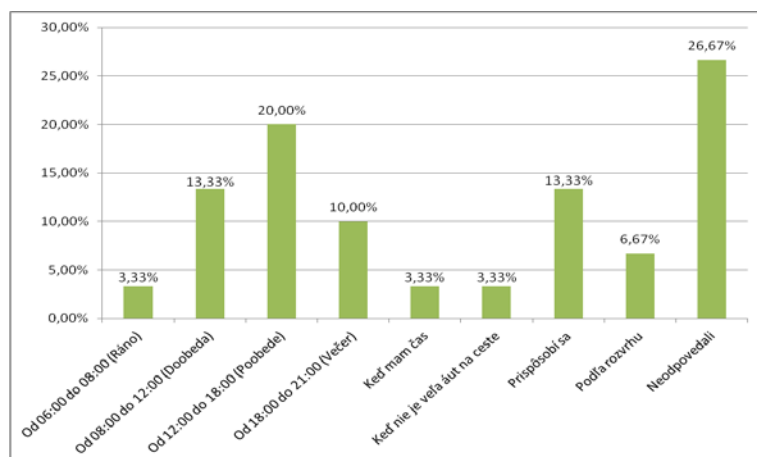
Za úspešné zvládnutie predmetu študenti získavajú 4 kredity do príslušného semestra podľa kreditného systému na univerzite, ďalej môžu získať v rámci samostatného kurzu žiadateľov o vodičské oprávnenie, ktorý beží počas semestra vodičské oprávnenie na skupinu na ktorú sa prihlásili. Kurz prebieha podľa príslušného zákona SR o autoškolách, je kontrolovaný odborom dopravy príslušného regiónu a je ukončený riadnou skúškou so skúšobným komisárom PZ SR.

Ďalším pozitívnym faktorom je, že 11,43 % zákazníkov uviedlo ako odpoveď príjemný pedagogický kolektív príslušnej inštitúcie. To je veľmi dôležité v rámci vzťahu študent a pedagóg. Je dôležité, keď študent dôveruje, počúva a rešpektuje svojho učiteľa. Samozrejme platí to aj naopak, pedagóg sa musí správať k študentovi ako k seberovnému, nepodceňovať a rešpektovať ho. Štvrtou najčastejšou odpoveďou, ktorá sa vyskytuje v grafe, je cena kurzu v autoškole.



Obr. 3 Vyhodnotenie otázky: Mohli by ste vymenovať aj iné autoškoly v nitrianskom regióne?

Na túto otázku 30 % zákazníkov odpovedalo, že inú autoškolu v meste Nitra nepozná. Z dotazníka ďalej vyplýva, že takmer 17 % zákazníkov uviedlo autoškolu Pohoda. Potom sú to autoškoly Macko, Podsklan, Slávik, Švec, Bosák, Laci, Puškár, Hilek, Hoffman, Panter. Autoškoly Macko a Podsklan skončili s rovnakým percentuálnym hodnotením.



Obr. 4 Vyhodnotenie otázky: V ktorom termíne (čase) Vám najviac vyhovuje jazdiť?

Rozhodne 20% zákazníkov odpovedalo na položenú otázku, že im najviac vyhovuje jazdiť poobede, zhruba od 12.00 do 18.00. Je to pochopiteľné, pretože doobeda má väčšinou každý študent prednášky alebo cvičenia, poprípade brigádu. Ako tretia najčastejšia odpoveď zákazníkov je, že najviac im vyhovuje jazdiť od 08.00 ráno do 12.00 doobeda. S takým istým percentuálnym výsledkom je odpoveď, že sa prispôbi. Čiže zákazníkovi je jedno, kedy má jazdu, prispôbi sa rozvrhu, poprípade rôznym zmenám. Desiatim percentám zákazníkov vyhovuje jazda vo večerných hodinách. Zaujímavá je odpoveď, že najlepšia jazda je vtedy, keď nie je veľa áut na ceste. Skúsenejší vodič sa nad tým pousmeje, ale pre nováčika je jazda v dopravnej špičke deprimujúcim zážitkom, avšak podľa inštruktora je metodika náročnosti jazd podľa učebných osnov a vyžaduje si postupné zvládnutie takýchto situácií a nabratie skúseností pod jeho dohľadom. Takmer 30% zákazníkov neodpovedalo na zadanú otázku. Ich odpovede by prieskum oveľa viac posunuli k objektívnejšiemu hodnoteniu..

## Diskusia

Z vyhodnotení dotazníkov, ktoré sa týkali spokojnosti zákazníka vo vybranej inštitúcii vyplýva, že priemerná percentuálna spokojnosť zákazníka sa pohybovala okolo 91,08 %.

Zákazníka môžem zaradiť do skupiny „*Veľmi spokojný zákazník*“. Napriek výbornému dosiahnutému výsledku prieskumu je tu priestor pre neustále zlepšovanie, pretože konkurencia je veľká a preto navrhujem nasledovné vylepšenia, ktoré môžu inštitúciu udržať so stále vyššou spokojnosťou u zákazníka:

- vytvoriť spolu so zákazníkmi taký termín teoretickej a praktickej výučby, ktorý by vyhovoval obom stranám.
- neustále zvyšovať odbornú spôsobilosť pedagógov (školenia, semináre)
- zlepšiť dostupnosť k študijným materiálom,
- využívanie modernejších technických pomôcok pri teoretickej a praktickej výučbe.
- kombinovať viac typov vozidiel počas výučby,
- v nasledujúcom období nezvyšovať cenu kurzov v rámci predmetu
- ponúknuť služby aj iným autoškolám s kvalitatívne slabšou technickou základňou ako napr. využitie autocvičiska a jeho vybavením za primerane trhové ceny.

## Záver

V priebehu posledných rokov sa objavila kvalita ako dominantný námet v myslení manažmentu. Mnohé organizácie vážne uvažujú o tom, ako zaistiť, aby boli všetky aspekty ich procesov a systémov navrhnuté tak, aby svojim zákazníkom poskytovali vysokú kvalitu.

Kvality sa stala mocným nástrojom marketingovej výzbroje mnohých spoločností, ktoré pochopili, že výhody plynúce z kvality sú úzko spojené ako s výrobkom tak aj zabezpečujúcou službou .

Kvalita a jej manažérske zabezpečenie už dávno prestali byť doménou iba špičkových organizácií a snaha o prežitie núti viac a viac organizácií zaoberať sa systémom manažerstva kvality a zaviesť ho priamo do svojej praxe. Zavádzanie systémov kvality je v súčasnosti náročné vzhľadom na ťažkú ekonomickú situáciu vo svete, ale nevyhnutné pre uplatnenie sa v systéme EU. Výsledky nášho prieskumu vo vybranom podniku s poskytovanými službami otvára ďalšie možnosti rozvoja a uplatnenia sa na trhu v danej oblasti.

## Literatúra

1. KMEŤ, S. 1993. Akosť v praxi, Žilina, MASM, 1993, 281 s. ISBN 80-85348-21-7
2. KOLEKTÍV AUTOROV 1995. Riadenie kvality vo firme I, II. Žilina, MASM, 1995, 3. 509 s. ISBN 80-85348-27-6
4. HRUBEC, J. 2001. Riadenie kvality. Nitra, VES SPU. 2001, 203 s. ISBN 80-7137-849-6
5. HRUBEC, J. 2001. Zvyšovanie kvality a spoľahlivosti výrobkov vo výrobnom procese. Nitra, SPU, 2001, 130 s. ISBN 80-7137-896-8
6. STN EN ISO 9001: 2001 Systémy manažérstva kvality. Požiadavky
7. STN EN ISO 9004: 2001. Systémy manažérstva kvality. Návod na zlepšenie výkonnosti.
8. STN EN ISO 9000: 2005 Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník.

## Súhrn

Záverečná práca sa zaoberá zhodnotením kvality služieb vo vybranej inštitúcii vzhľadom na spokojnosť zákazníka. V našom prípade bol prieskum uskutočnený v oblasti vzdelávania mladých ľudí v autoškole. Objektom zhodnotenia je vzdelávacia inštitúcia autoškola Akadémia na Technickej fakulte SPU v Nitre. Pre zistenie samotnej spokojnosti zákazníka bol vytvorený „dotazník spokojnosti zákazníka“, v ktorom sa odzrkadlila samotná spokojnosť zákazníkov.

Dotazník bol zložený z otázok, na ktoré mali zákazníci odpovedať vlastnými slovami. Ďalej sa skladal z otázok, na ktoré zákazníci odpovedali bodovým ohodnotením, a to od 1 do 10 bodov na každú otázku. Prieskum bol uskutočnený prostredníctvom 30-tich uchádzačov o získanie vodičského oprávnenia. Na základe výsledkov dotazníka sme vyhodnotili spokojnosť a navrhli prípadné zlepšenie kvality výučby v tejto inštitúcii.

Spracované výsledky dotazníkov dokazujú spokojnosť zákazníkov v roku 2010 na 91,08 %. Na základe podnetov v príslušných dotazníkoch je možné navrhnúť konkrétne opatrenia na zlepšenie zabehnutých činností v príslušnej autoškole.

**Kľúčové slová:** kvalita služieb, spokojnosť zákazníka, autoškola