

Z obsahu

ÚVOD

1. DYNAMICKÉ MODELY A KVALITA SLUŽIEB V ŽELEZNIČNEJ DOPRAVE

- 1.1 Základné pojmy v oblasti dopravných služieb
- 1.2 Normy kvality pre verejnú osobnú dopravu
- 1.3 Norma STN EN 15140
- 1.4 Biela kniha
- 1.5 Definície kvality a vzťahu k službám
- 1.6 Faktory ovplyvňujúce kvalitu služieb
- 1.7 Zvyšovanie kvality služieb
- 1.8 Hodnotenie kvality dopravných služieb

2. CHARAKTERISTIKA DYNAMICKÝCH MODELOV KVALITY

- 2.1 Model STAUSS a NEUHAS
- 2.2 Model Liljanderovej a Strandvika
- 2.3 Model Raymonda Fiska
- 2.4 Model Bouldinga a spol.
- 2.5 Model Leonard Berry
- 2.6 Model Christiana Gronroosa
- 2.7 Model Lynn Schostackovej

3. SÚČASNÝ STAV SMK DYNAMICKÝCH MODELOV NA SLOVENSKU

- 3.1 Súčasný stav implementácie SMK a dynamických modelov na Slovensku

3.2 Systém hodnotenia nápravy

4. APLIKÁCIA VYBRANÝCH DYNAMICKÝCH MODELOV V PODMIENKACH ŽOD

4.1 Návrh aplikácie modelu Raymonda Fiska

4.2 Návrh aplikácie modelu Leonarda Berryho

4.3 Návrh aplikácie modelu Staussa a Neuhasa

4.4 Zhodnotenie aplikácie dynamických modelov v podmienkach ŽOD

ZÁVER

ZOZNAM SKRATIEK

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY