

KVALITA AKO KLÚČOVÝ FAKTOR PRI VÝBERE POSKYTOVATEĽA SÚKROMNÝCH BEZPEČNOSTNÝCH SLUŽIEB

Ladislav Šuty¹

ABSTRAKT

Príspevok poukazuje a zaoberá sa súkromnými bezpečnostnými službami, kvalitou ako aj ďalšími faktormi, ktoré majú vplyv na výber poskytovateľa súkromných bezpečnostných služieb. Následne ilustruje ako minulé obdobie, tak aj súčasný stav poskytovania súkromných bezpečnostných služieb v Slovenskej republike. Na základe analýzy a rozboru jednotlivých faktorov definuje ich možnú aplikáciu na súkromné bezpečnostné služby pri ochrane osôb a majetku.

Kľúčové slová:

bezpečnosť, služba, súkromná bezpečnosť, kvalita

ABSTRACT

The contribution shows and discusses about private security services, quality and other factors affecting the choice of the private security services. Subsequently illustrated in the previous period, as well as the current state of providing private security services in the Slovak Republic. Based on the analysis and the dissection of individual factors defining their possible application to private security services to protect persons and property.

Key words:

security, service, private security, quality

1 ÚVOD

Momentálny stav bezpečnosti ako vo svete, tak aj v Slovenskej republike, je poznačený svetovou hospodárskou krízou. Čím viac sa bude vyššie spomínaná kríza prehlbovať, tým bude zložitejšie zabezpečiť občanom pocit bezpečia a ochrániť ich

¹ Ladislav Šuty, Ing. Žilinská univerzita v Žiline, fakulta špeciálneho inžinierstva, katedra bezpečnostného manažmentu, Ul. 1. mája 32, 010 26, Žilina, tel.: +42141/513 6656

majetok. Dnes súkromné bezpečnostné služby využívajú zväčša podnikateľské subjekty na ochranu svojho majetku (zväčša firemné priestory) a spoločensky vysokopostavení ľudia služby osobnej ochrany. Ak by však nastalo zhoršenie situácie a občania by sa začali obávať o svoje bezpečie, ich prvé kroky budú viesť k poskytovateľom súkromných bezpečnostných služieb (ďalej len poskytovateľ SBS). A ako vybrať toho správneho poskytovateľa SBS, ak medzi faktory výberu poskytovateľa SBS patrí kvalita a považujeme ju za kľúčovú?

2 CHARAKTERISTIKA SLUŽIEB A ICH KVALITA

Služby sú natoľko rozmanité, že je veľmi ťažké nájsť pre ne vystihujúcu definíciu. Definíciu, prijateľnú pre verejnosť ako celok, ktorá by v plnej miere skutočne platila pre všetky činnosti, ktoré jednotlivé teoretické smery a hospodárska prax považujú za služby (Mateides, Ďaďo, 2002, s. 18).

Pojem služba, je odvodený od slova slúžiť. Pochádza z latinského výrazu „servicum“, Služba má nehmotný statok a spotrebúva sa v momente, keď je „vyrobená“. Služby sú výsledok určitej ekonomickej činnosti. Cieľom služieb je uspokojovať ľudské potreby a môže ísť pritom o služby materiálnej alebo nemateriálnej povahy. K službám materiálnej povahy možno zaradiť napríklad opravárenské a údržbárske práce, služby nákladnej dopravy, obchodu, časti spracovateľského priemyslu a pod. Za služby nemateriálnej povahy môžeme považovať služby školstva, vedy, kultúry a iných oblastí nevýrobnej sféry ako aj bezpečnostné služby.

Služba má svoje špecifické vlastnosti ako nemateriálnosť, neskladovateľnosť, neoddeliteľnosť, variabilita, komplexnosť, neopakovateľnosť, kolektívnosť a nenahraditeľnosť.

Pojem **kvalita** používame takmer každý deň ako výraz hodnotenia. Obsah slova kvalita (kvalitný) však závisí od toho, v akom význame ho použijeme (kvalitné auto, kvalitné oblečenie, kvalitná káva, a iné). Zároveň sa ale v drvivej väčšine prípadov bližšie nevyjadrujeme, podľa akého kritéria, prípadne akých kritérií sme dospeli k záveru takéhoto hodnotenia. Z uvedeného vyplýva, že si neuvedomujeme, čo je vlastne dôvodom tvrdenia, že je niečo kvalitné. Pritom hodnotenie jedného subjektu, že je niečo kvalitné nemusí byť zhodné s iným subjektom, ktorý hodnotí rovnaký výrobok, rovnakú službu. „To sú dôvody, ktoré robia hodnotenie kvality v bežnom živote subjektívnym“. (Mateides a kol., 2006, s. 50)

3 BEZPEČNOSŤ A SÚKROMNÉ BEZPEČNOSTNÉ SLUŽBY

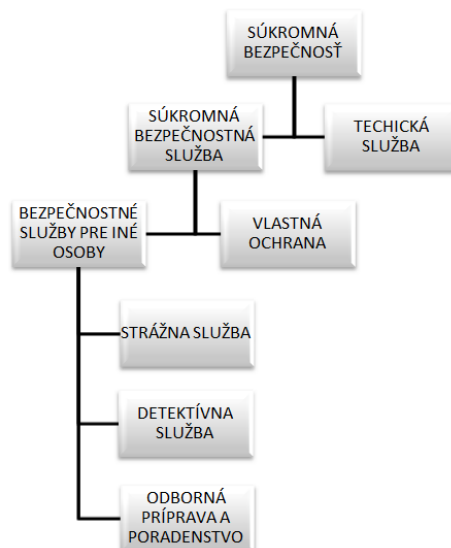
Pojem **bezpečnosť**, v aktuálnych podmienkach SR, je možné charakterizovať ako stav, kedy je vnútorný poriadok a vnútorná bezpečnosť zachovaná, ako aj demokratické základy štátu, tak jeho zvrchovanosť, územná celistvosť a nedotknuteľnosť hraníc, kde sú chránené životy a zdravie osôb, ich majetok a životné

prostredie. Bezpečnosť, ako takú, je možné vo všeobecnom chápaní zadefinovať do viacerých kategórií, a to:

- vonkajšia a vnútorná bezpečnosť,
- vojenská bezpečnosť,
- ekonomická bezpečnosť,
- informačná bezpečnosť a pod. (Hofreiter, 2003)

Strážna služba je súčasťou súkromných bezpečnostných služieb, ktoré predstavujú súkromné činnosti, vykonávajú sa ako podnikanie na ochranu osôb a majetku, a zahŕňajú aj detektívnu službu, odbornú prípravu a poradenstvo strážnej a detektívnej služby.

Tieto podnikateľské činnosti môže prevádzkovať fyzická alebo právnická osoba na základe rozhodnutia o udelení licencie na prevádzkovanie strážnej služby a rozhodnutia o udelení licencie na prevádzkovanie detektívnej služby.



Obrázok 1 Rozdelenie súkromných bezpečnostných služieb (zdroj: vlastné spracovanie)

Strážna služba

Je prevádzkovaná fyzickou osobou - podnikateľom, alebo právnickou osobou, ktorej bola udelená licencia na túto činnosť do ktorej patrí:

- ochrana majetku na verejne prístupnom mieste v súvislo zastavanej časti obce ale v prevádzke určenej pre styk so zákazníkom,
- ochrana majetku na inom než verejne prístupných miestach,
- ochrana osoby,
- ochrana majetku a osoby pri preprave,
- ochrana prepravy majetku a osoby,
- zabezpečovanie poriadku na mieste zhromaždenia osôb, najmä pri usporadúvaní verejného zhromaždenia, slávnosti, športového podujatia alebo kultúrneho podujatia
- prevádzkovanie zabezpečovacieho systému alebo poplachového systému, prevádzkovanie ich časti, vyhodnotenie narušenia chráneného objektu alebo chráneného miesta,
- vypracúvanie plánu ochrany. (zákon č. 473/2005 Z.z.)

Pre ilustráciu vývoja poskytovania strážnej služby uvedieme nasledujúci graf 1, kde uvádzané údaje sú k 31.12. daného roka.



Graf 1 Počet platných licencií strážnej služby za rok 2007 – 2010 (zdroj: vlastné spracovanie)

Následne ešte uvedieme graf, ktorý vypovedá o počte zamestnaných vo sfére súkromných bezpečnostných služieb (celkovom najväčšie zastúpenie má práve oblasť strážnej služby), graf 2, kde uvádzané údaje sú k 31.12. daného roka.



Graf 2 Počet zamestnaných vo sfére súkromných bezpečnostných služieb za rok 2007 – 2010 (zdroj: vlastné spracovanie)

Ako môžeme vidieť na predchádzajúcich grafoch, oblasť súkromných bezpečnostných služieb predstavuje pomerne veľký trh, kde dochádza k stretu ponuky a dopytu po daných službách, a je potrebné z pohľadu poskytovateľa SBS poskytovať kvalitné služby, ktoré je potrebné neustále zdokonaľovať, čo v konečnom dôsledku zabezpečí podniku konkurencieschopnosť na trhu, teda zisk a aj samotnú existenciu podniku. Rok 2011 nie je uvádzaný z dôvodu nezverejnenia správy o činnosti

súkromných bezpečnostných služieb za daný rok. V príspevku sa ďalej budeme zaoberať len strážnou službou a faktormi kvality, aplikovateľnými na túto službu.

4 FAKTORY KVALITY PRE VÝBER POSKYTOVATEĽA SÚKROMNEJ BEZPEČNOSTNEJ SLUŽBY

Stupeň splnenia očakávaní zákazníka poskytnutej služby môžeme definovať ako kvalita služby, t.j. súlad (respektíve nesúlad) medzi očakávaním a vnímaním zákazníka. Vo všeobecnosti ku kvalite služieb patrí desať kľúčových faktorov (hodnotiacich kritérií), ktoré sú uvedené na nasledujúcom obrázku.



Obrázok 2 Faktory kvality služieb (zdroj: vlastné spracovanie)

Následne aplikujeme jednotlivé faktory kvality do problematiky súkromných bezpečnostných služieb, konkrétne na strážnu službu.

Pod **spoľahlivosťou** rozumieme, aby poskytovaná služba bola realizovaná na báze dohodnutých podmienok (napríklad zabezpečenie dvadsaťštyri hodinového stráženia objektu dvomi osobami – je neprípustné, aby v takomto prípade strážila objekt iba jedna osoba).

Vnímavosť personálu, ako samotný personál, vykonávajúci strážnu službu, tak aj administratívny pracovníci, by mali riešiť požiadavky a pripomienky zákazníka v čo najkratšom čase, ideálne hneď a bezodkladne a snažiť sa vyjsť zákazníkovi v ústrety.

Kompetencia personálu je v oblasti súkromných bezpečnostných služieb zabezpečená platným preukazom odbornej spôsobilosti, pre strážnika typu „S“, pre

prevádzkovateľa typu „P“. Je v záujme prevádzkovateľa, aby nenastala situácia, kedy by službu konajúci strážnik mal neplatný preukaz, ako aj preukaz prevádzkovateľa. V danom kritérií však môže zákazník požadovať aj ďalšie „zručnosti“, ako napríklad práca na počítači, ovládanie bojového umenia, a iné.

Ďalšie z kritérií je **zdvorilosť**, t.j. aby sa všetci pracovníci, ktorí prichádzajú do styku so zákazníkom, chovali priateľsky, úctivo a kultivovane.

Dôveryhodnosť je jeden z faktorov, ktorý sa podľa môjho názoru „meria“ najťažšie. Do tejto oblasti spadá úprimnosť, hodnovernosť, ako aj lojalita k zákazníkovi. Dôveryhodnosť sa vykryštalizuje po dlhšom časovom období, teda pri dlhšom partnerskom vzťahu zákazníka a prevádzkovateľa SBS.

Bezpečnosť a istota, pri tomto faktore zákazník nemôže mať pocit, že realizácia samotnej služby by nejakým spôsobom pre neho predstavovala určité riziko alebo nebezpečenstvo rôzneho druhu.

Pod **prístupnosťou** rozumieme ľahkú dostupnosť služby, čas a vzdialenosť. Tu môže vzniknúť problém, ak zákazník podniká na celom území Slovenskej republiky, prípadne v zahraničí, a daný poskytovateľ nedokáže zabezpečiť požiadavky zákazníka (napríklad z dôvodu legislatívneho rámca, kde poskytovateľ SBS nemusí vlastniť licenciu na poskytovanie danej služby v inom štáte ako SR, prípadne aj časové hľadisko).

Hmatateľnosť a materiálnosť predstavujú napríklad technické vybavenie, využívané pri strážení objektu (služobný automobil, zbrane, slzné spreje, kamerové systémy, RFID – rádiodfrekvenčná identifikácia, a iné vybavenie, ktoré je dostupné, prípadne iné vybavenie, ktoré požaduje zákazník.

Ďalší z faktorov je **komunikácia**. Tá musí byť vždy presná, jasná a hlavne zrozumiteľná, aby nedošlo zbytočne k nedorozumeniam, čo by mohlo mať za následok stratu zákazníka.

Ako posledný z faktorov je **pochoopenie zákazníka**. Predstavuje jeden z najzložitejších faktorov, keďže je potrebné vopred spoznať potreby zákazníka a venovať im náležitú pozornosť.

Rôznou kombináciou vyššie spomínaných faktorov je možné docieľiť spokojnosť zákazníka, teda aj poskytnutie kvalitnej služby, keďže ako už bolo uvedené vyššie, kvalita je zhoda s požiadavkami zákazníka. Ideálny stav by nastal pri 100 percentnom uspokojení všetkých uvedených faktorov.

5 ZÁVER

Poskytovať kvalitné služby v oblasti súkromných bezpečnostných služieb je nesmierne náročné. V súčasnej situácii, kedy na celom svete „zúri“ hospodárska kríza, je veľmi dôležité udržať si jestvujúceho zákazníka a nestratiť ho. Avšak z druhej strany, t.j. od zákazníka, je neustály tlak na znižovanie ceny na čo najnižšiu možnú úroveň, a v takomto prípade nie je možné poskytovať aj kvalitné služby. Kvalita je závislá na cene, a pokiaľ bude pretrvávajúť trend znižovania ceny, bude sa tým znižovať aj kvalita poskytovania služby. Hlavnou úlohou v podnikateľskom prostredí je splniť všetky prania a očakávania zákazníka (t.j. pre neho dosiahnutie kvalitnej služby), avšak aj zákazník musí rešpektovať fakt, že nie je možné tieto požiadavky naplniť pri

stanovení čo najnižšej ceny. Príkladom môže byť verejné obstarávanie v štátnej sfére. Vyhráva ten, kto garantuje najnižšiu cenu. Otázkou je, na úkor čoho?

LITERATÚRA

- [1] HOFREITER, L., *Bezpečnosť, bezpečnostné riziká a ohrozenie*. Košice, 2003, ISBN 80-8070-181-4
- [2] MATEIDES, A., ĎAĎO J., *Služby*. Bratislava: Mračko, 2002. ISBN 80-8057-452-9.
- [3] MATEIDES, A. a kol., *Manažérstvo kvality*. Bratislava: Mračko, 2006. ISBN 80-8057-656-4.
- [4] REITŠPÍS, J., MESÁROŠ, M., KRIŽOVSKÝ S., *Bezpečnostné zložky, bezpečnostné služby a ich legislatíva*. Žilina : FŠI ŽU, 2004, ISBN 80-8070-294-2.
- [5] ROSTÁŠOVÁ, M., *Kvalita služby vnímaná zákazníkom*. Žilinská univerzita v Žiline, 2008, ISBN 978-80-8070-894-8.
- [6] ŠTOFKOVÁ, J. a kol.: *Manažment podniku*. Vydavateľstvo EDIS, Žilina, 2011. ISBN: 978-80-554-0418-9
- [7] ŠTOFKOVÁ, J., *Die Qualität in der Postwesen*. In: POSTPOINT `97: 2. medzinárodná konferencia zástupcov poštových správ a univerzít : 6-8. október 1997, Žilina. - Žilina : Žilinská univerzita, 1997. - ISBN 80-7100-462-6. - S. 177-180.
- [8] TIMOTHY, R., FOSTER, V., *Jak získat a udržet zákazníka*. Praha, 2002, ISBN 80-7226-663-2.
- [9] VANČÍKOVÁ, Z., *Výber nástrojov a metód zabezpečovania kvality*. Banská Bystrica : Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela, 2001, ISBN 80-8055-469-2.
- [10] UHRÍN,S., SELINGER, P.: *Bezpečnostné služby*. Žilina : Žilinská univerzita, 2003.
- [11] ZEMANOVÁ, L., *Hodnotenie kvality služieb v pošte*. In: POSTPOINT 2001: Medzinárodná konferencia zástupcov poštových správ a univerzít : 12-14. september 2001, Žilina. - Žilina : Žilinská univerzita, 2001. - ISBN 80-7100-872-9. - S. 193-200.
- [12] Zákon č. 473/2005 Z.z. o poskytovaní služieb v oblasti súkromnej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- [13] Zákon č. 598/2008 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 473/2005 Z. z. o poskytovaní služieb v oblasti súkromnej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- [14] Vyhláška č. 33/2006 Z. z. MZ SR o podrobnostiach posudzovania zdravotnej spôsobilosti osôb na poskytovanie služieb v oblasti súkromnej bezpečnosti súkromnými bezpečnostnými službami.
- [15] <http://www.securityrevue.com/tbm/part1.html>
- [16] <http://www.vlastnicesta.cz/metody/metody-kvalita-system-kvality-iso/>
- [17] <http://www.euroekonom.sk/marketing/marketing-sluzieb-a-cestovneho-ruchu/kvalita-sluzieb/>

[18] Správy o činnosti súkromných bezpečnostných služieb v roku 2007. Dostupné na:< <http://www.minv.sk/?urad-sukromnych-bezpecnostnych-sluzieb-p-pz>>

Príspevok je publikovaný v rámci riešenia projektu VEGA 1/0743/11 Podpora bezpečnosti osôb a majetku na miestnej úrovni.

Článok recenzoval:
Ing. Andrej Veľas , PhD.