

Žilinská univerzita v Žiline

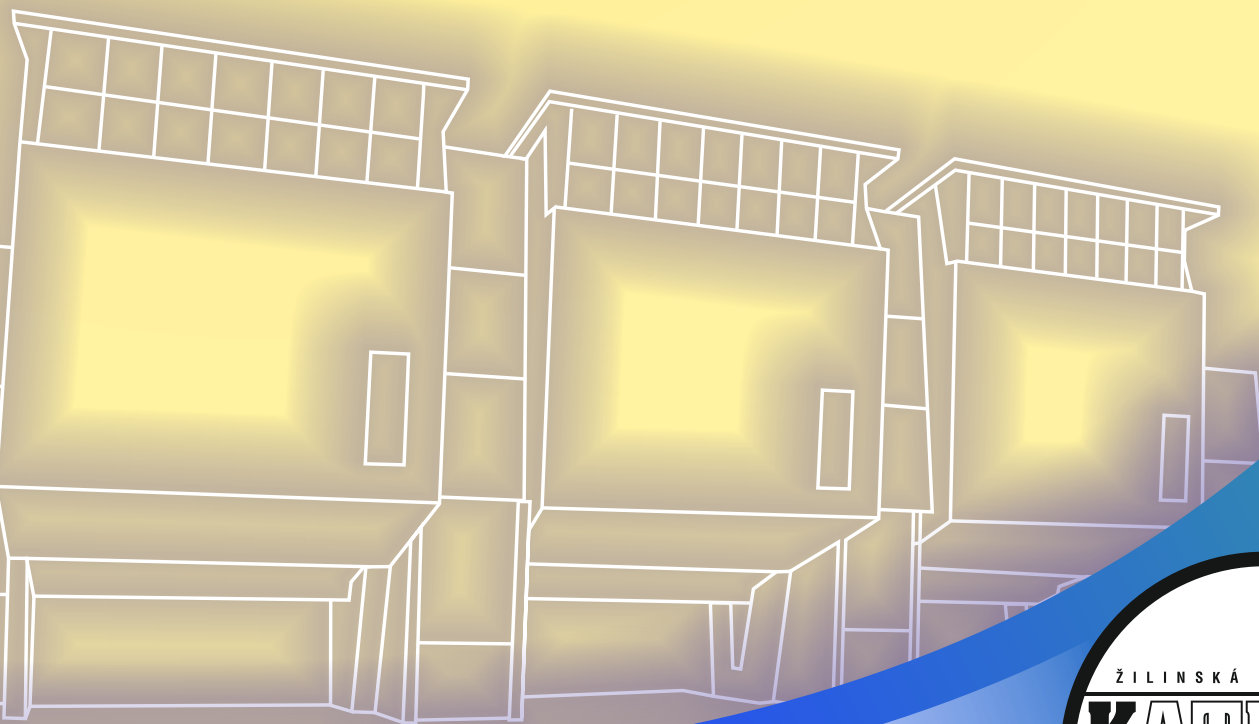
Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov

Katedra spojov

VII. medzinárodná vedecká konferencia

DIAGNOSTIKA PODNIKU, CONTROLLING A LOGISTIKA

ZBORNÍK PREDNÁŠOK A PRÍSPEVKOV



16. - 17. APRÍL 2014



ODBORNÝ GARANT KONFERENCIE

Dr.h.c. prof. Ing. Tatiana Čorejová, PhD.

rektorka Žilinskej univerzity v Žiline, SR

PROGRAMOVÝ VÝBOR

prof. Ing. Anna Križanová, CSc.

dekanka fakulty PEDaS, Žilinská univerzita v Žiline, SR

prof. RNDr. Ing. Karol Achimský, CSc.

Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta PEDAS, Katedra spojov, SR

prof. Ing. Mária Rostášová, PhD.

Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta PEDAS, Katedra spojov, SR

prof. Ing. Jana Štofková, PhD.

Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta PEDAS, Katedra spojov, SR

doc. Ing. Radovan Madleňák, PhD.

prodekan pre vedu a výskum Fakulta PEDAS, Žilinská univerzita v Žiline, SR

doc. Ing. Rudolf Kampf, Ph.D.

Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích, Katedra dopravy a logistiky, ČR

doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.

Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera, Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky, ČR

Doc. Elena F. Sakalova, CSc.

Ufská štátna univerzita, Katedra ekonomiky, Russian Federation

prof. nadzw dr hab. Jan Ostoj

Rektor Wyzszej szkoły bankowosci iw Bielsku-Bialej, Poland

prof. nadzw. dr hab. inż. Jacek Binda

Prorektor Wyzszej szkoły bankowosci iw Bielsku-Bialej, Poland

prof. dr. hab. Stanislaw Borkowski

Politechnika Czestochowska, (Czestochowa University of Technology), Czestochowa, Poland

doc. Daniela Todorova, M.Sc., PhD.

Higher school of Transport "Todor Kableshkov", Sofia, Bulgaria

ORGANIZAČNÝ VÝBOR

doc. Ing. Radovan Madleňák, PhD.

doc. Ing. Lucia Madleňáková, PhD.

Ing. Anna Paďourová, PhD.

Ing. Ivana Andrisková

Všetky príspevky publikované v zborníku boli recenzované členmi programového výboru a Katedry spojov. Za obsahovú i jazykovú stránku jednotlivých príspevkov zodpovedajú ich autori.

Žilinská univerzita v Žiline/EDIS – vydavateľstvo ŽU

© Tatiana Čorejová, 2014

ISBN 978-80-554-0856-9

OBSAH

Predslov Čorejová Tatiana	6
ANALÝZA TRHOVÉHO PROSTREDIA A FAKTOROV OVPLYVŇUJÚCICH DOPYT PO FREKVENČNOM SPEKTRE Andrisková Ivana - Čorejová Tatiana	7
UPLATNENIE METÓDY PASPORT VO VYBRANOM ODVETVÍ NA SLOVENSKU Brezániová Mária - Jantošová Lucia	11
SPLATNOST FAKTUR VE STAVEBNICTVÍ Bušina Filip	23
INTEGRATION OF PUBLIC TRANSPORT AS A CHANCE FOR ITS DEVELOPMENT Caban Jacek - Drożdziel Paweł - Krzywonos Leszek - Gniecka-Caban Agata	26
LOGISTICKÉ ŘEŠENÍ ZAVÁDĚNÍ IDS V JIHOČESKÉM KRAJI Čejka Jiří	33
PRAX A VYSOKOŠKOLSKÉ VZDELÁVANIE Čorejová Tatiana	42
PROCES PORADENSTVA AKO TERAPEUTICKÝ NÁSTROJ PRE ZABEZPEČOVANIE A ZVYŠOVANIE KVALITY VZDELÁVANIA NA ŽILINSKEJ UNIVERZITE V ŽILINE Čorejová Tatiana - Rostášová Mária	47
DIAGNOSTIKA FARMACEUTICKÉHO PRIEMYSLU Deáková Stanislava	58
THE ROLE OF KEY CUSTOMERS FOR TELECOMMUNICATION SERVICE PROVIDERS Gergana Dimcheva	70
CO-OPERATIVE CONTROL SYSTEM IN REMANUFACTURING OF CONTRACT FURNITURE Dimkow Svetoslav	77
CONTROLLING NÁKLADOV NA ŽELEZNIČNÚ INFRAŠTRUKTÚRU Dolinayová Anna - Loch Martin	91
VYUŽITIE MANAŽÉRSKEHO INFORMAČNÉHO SYSTÉMU V PERSONÁLNO M CONTROLLINGU Donoval Juraj	99
STRATEGICKÁ SPÔSOBILOSŤ ĽUDSKÝCH ZDROJOV A DOSAHOVANIE KONKURENČNEJ VÝHODY PODNIKU Ďugelová Monika - Strenitzerová Mariana	104

CURRENT DIMENSIONS OF THE MAIN SOCIAL ACTIVITIES, DIRECTED AT THE PERSONNEL EMPLOYED IN THE BULGARIAN MAIN POSTAL OPERATOR Bozhana Gindeva	112
RIA – NÁSTROJ PRE LEPŠIU REGULÁCIU Hollá Bachanová Petra	118
ANALÝZA A KOMPARÁCIA NÁSTROJOV DIAGNOSTIKY FINANČNÉHO ZDRAVIA A VÝKONNOSTI VYBRANÝCH PREPRAVNÝCH SPOLOČNOSTÍ NA SLOVENSKU Horváthová Jarmila - Mokrišová Martina	129
SYSTÉM SLEDOVANIA PREPRÁV NADROZMERNÉHO, NADMERNÉHO A NEBEZPEČNÉHO NÁKLADU NA BÁZE SYSTÉMU ELEKTRONICKÉHO VÝBERU MÝTA Hrudkay Karol	141
ANALYSIS OF CUSTOMER COMPLAINTS IN PROVIDING ELECTRONIC COMMUNICATIONS SERVICES Ivanova Vanya	149
EDUCATION AND DEVELOPMENT OF EMPLOYEES IN COMPANIES AS A BASE OF FUTURE SUCCESS Jarina Ladislav	157
VYUŽITIE HODNOTENIA PRACOVNÉHO VÝKONU AKO PODKLAD PRE ZVÝŠENIE VÝKONNOSTI ZAMESTNANCOV V PODNIKoch Jarina Ladislav	163
EFEKTIVNÍ IDENTIFIKACE ZBOŽÍ Juránková Petra – Švadlenka Libor	169
AKTUÁLNÍ TÉMATA ÚDRŽBY STROJŮ Kampf Rudolf - Jeřábek Karel	175
ANALÝZA DIZAJNOVÝCH PRVKOV REKLAMNÝCH A INFORMAČNÝCH E-MAILOV ELEKTRONICKÝCH OBCHODOV Kianičková Eva - Madleňák Radovan	181
SPOTREBITEĽSKÉ SPRÁVANIE Kmecová Iveta - Bartuška Ladislav	187
PERSPEKTÍVA TECHNOLOGIE RFID Kolarovszki Peter - Kolarovszká Zuzana	191
MOŽNOSTI VYUŽITIA DOPLNKOVEJ LOKÁLNEJ MENY PRI ROZVOJI MIESTNEJ EKONOMIKY Kováčiková Martina - Mičeková Mária	199

INOVÁCIA VYBRANÉHO STREDISKA EXPRESNÝCH A BALÍKOVÝCH SLUŽIEB POŠTOVÉHO OPERÁTORA POSÚDENÍM GEOGRAFICKÝCH FAKTOROV Kremeňová Iveta - Zatloukal Petr - Kolarovszká Zuzana	204
MANAŽMENT EFEKTÍVNOSTI ĽUDSKÉHO KAPITÁLU Kucharčíková Alžbeta	212
POROVNANIE ALTERNATÍVNYCH KRITÉRIÍ PRI OPTIMALIZÁCII HLAVNEJ ÚROVNE POŠTOVEJ PREPRAVNEJ SIETE Madleňák Radovan - Štefunko Jozef	221
MODELOVANIE VRSTIEV POŠTOVÉHO SYSTÉMU Madleňáková Lucia	226
VÝVOJ A REGULÁCIA CIEN ROAMINGU V KRAJINÁCH EÚ Majerčáková Margita	233
OZNAČOVANIE POŠTOVÝCH ZÁSIELOK POMOCOU TECHNOLOGIE RÁDIOFREKVENČNEJ IDENTIFIKÁCIE Maslák Ondrej - Tengler Jiří - Vaculík Juraj	237
DIAGNOSTIKOVANIE PODMIENOK PRE UPLATNENIE LICENCOVANIA V PROSTREDÍ IKT FIRIEM Meleková Zuzana – Rostášová Mária	244
ŠEDÁ EKONOMIKA AKO ŠPECIFICKÝ OBJEKT SKÚMANIA PODNIKOVEJ DIAGNOSTIKY Neumannová Anna	260
SPOKOJNOSŤ ZÁKAZNÍKOV S POŠTOVÝMI A ELEKTRONICKÝMI KOMUNIKAČNÝMI SLUŽBAMI VO VYBRANOM OKRESE Paďourová Anna - Tengler Jiří	270
TOOLS IN THE PROCESS OF CONTROLLING Piaszczyk Artur - Mrowiec Paweł	279
SKVALITŇOVANIE LOGISTICKÝCH ČINNOSTÍ VYUŽÍVANÍM INFORMAČNÉHO MANAŽMENTU Pomffýová Mária	295
UPLATNENIE METÓDY FMEA (FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS) PRI DIAGNOSTIKOVANÍ KVALITY SLUŽIEB Strenitzerova Mariana	302
PODNIK V KONTEXTE FINANČNÉHO TRHU V ČASE KRÍZY Šabíková Ingrid	310
MERANIE KVALITY POŠTOVÝCH SLUŽIEB V RÁMCI EÚ Štefunko Jozef - Madleňák Radovan	314

MOŽNOSTI UPLATNENIA NÁSTROJA DIAGNOSTIKY PODNIKU „SMALL BUSINESS CHECK-UP“ PRI KONTROLE MANAŽMENTU KVALITY V MALÝCH A STREDNÝCH PODNIKoch Štofková Jana –Stríček Ivan - Štofková Katarína	320
POSTAVENIE A AKTIVITY NEZISKOVEJ ORGANIZÁCIE V KONCEPTE SPOLOČENSKY ZODPOVEDNÉHO PODNIKANIA Tokarčíková Emese - Poniščiaková Oľga	325
MOŽNOSTI ŠTANDARDIZÁCIE V DIAGNOSTIKE A SLUŽBÁCH Vaculík Juraj - Maslák Ondrej - Tengler Jiří	331
OUTPLACEMENT – EFFECTIVE WAY OF THE EMPLOYEE OPTIMALIZATION Vaníčková Radka - Zeman Robert	338
KONTROLNÍ ČINNOST ČESKE NÁRODNÍ BANKY Zeman Robert - Vaníčková Radka	345

Predslov

Siedmy ročník konferencie Diagnostika podniku, controlling a logistika prirodzene nadväzuje na predchádzajúce ročníky, príspevky, vystúpenia a prináša nové poznatky, postrehy, výstupy z výskumných projektov riešených v ostatnom období na jednotlivých pracoviskách vysokých škôl, a v podnikovej praxi. V rôznych vystúpeniach odborníkov v SR i vo svete rezonujú problémy vlastníckych práv, intelektuálneho vlastníctva, prístupu k vzácnym zdrojom, krízy a východiská z krízy, optimalizácie či efektivity činnosti a procesov v podniku, charakteristikám podnikateľského prostredia, atď.

Zároveň sa veľa hovorí o prepojenosti vysokých škôl s praxou, kvalite vzdelávania, zamestnateľnosti absolventov všetkých typov škôl, ako aj uplatnení výsledkov výskumu v praxi. A nejde len o jednosmerný tok z vysokoškolských či výskumných a vývojových pracovísk do hospodárskej praxe, ale aj o tok poznatkov z podnikateľskej praxe do týchto inštitúcií. Inovačný proces je vždy založený na poznaní, avšak toto poznanie nevzniká len vo výskume. Vyžaduje podnikateľskú aktivitu, predstavivosť a kreativitu. Výskum a inovácie síce bezprostredne súvisia, ale zároveň predstavujú dve rôzne kultúry. Kým výskum spojený s invenciami vyžaduje vynakladať prostriedky, inovácie sú spojené so zvyšovaním efektívnosti, účinnosti či ziskovosti.

Pohľad či prístup k zodpovedaniu otázok, ktoré každodenný život prináša, čelenie výzvam a nachádzanie riešení je dnes nemysliteľný bez interdisciplinarity. Aj keď sa prírodné a inžinierske vedy k postaveniu výskumných otázok a k procesu skúmania navzájom líšia, z pohľadu praxe sú stále viac nútené nachádzať spoločnú reč a najmä riešenia. Kým výsledkom skúmania či vedeckej práce v prírodných vedách je uchopenie podstaty skúmaného javu či procesu a tým zníženie neistoty, inžinierske vedy sú zamerané na návrh, rozvoj, vývoj a aplikácie riešení. Jedny bez druhých nemôžu poskytovať ucelený pohľad a komplexné riešenia.

Konferencia Diagnostika podniku, controlling a logistika 2014 si kladie za cieľ nachádzať premostenia nielen medzi výskumom, vzdelávaním a praxou, ale aj medzi jednotlivými vednými disciplínami. Vedecký i organizačný výbor konferencie zodpovedne pristupovali k zabezpečeniu konania konferencie, vrátane posúdenia jednotlivých príspevkov a zostavenia programu konferencie. Každý z predložených príspevkov bol recenzovaný po odbornej stránke dvoma recenzentmi, pričom však za obsahovú i formálnu korektnosť úpravy nesú zodpovednosť v plnej miere autori.

Na záver si dovoľujem poďakovať všetkým, ktorí sa aktívne podieľali na príprave, organizácii, zabezpečení konferencie, autorom príspevkov, výborom konferencie i ďalším spolupracovníkom, ktorí svojou prácou, a osobným prístupom prispeli k jej úspešnému priebehu.

Dr.h.c. Prof. Ing. Tatiana Čorejová, PhD.
garant konferencie

SKVALITŇOVANIE LOGISTICKÝCH ČINNOSTÍ VYUŽÍVANÍM INFORMAČNÉHO MANAŽMENTU

Mária Pomffyová¹

Abstract: Logistics processes cannot be performed without information and communication flows that are created by using of information systems supported by ICT. Effectively implemented information management is a way how to minimize irrelevant information support, which may occur if the requirements and demands of its receivers are defined improperly. In this paper we discuss the ways how to make such support more effectively.

Key words: information management, logistics and carriage processes

Kľúčové slová: informačný manažment, logistické a prepravné procesy

1. Úvod

Informačné toky sú neoddeliteľnou súčasťou logistiky prepravy tovaru a s nimi súvisiacich služieb. Ich riadeniu je potrebné venovať pozornosť v celom reťazci ich realizácie, keďže práve efektívna informačná podpora výrazným spôsobom ovplyvňuje celkový optimálny priebeh všetkých logistických procesov a činností. Ponímanie informačného manažmentu sa postupne menilo a vyvíjalo. Spočiatku išlo len o automatizáciu podnikových procesov za účelom riadenia zdrojov relevantných informácií potrebných pre zabezpečenie samotného chodu podniku. V ére informatizácie sa stalo snahou každého podniku disponovať čo najmodernejšími informačnými technológiami a nimi podporovanými nástrojmi, kde sa kladol dôraz na disponovanie čo najúčinnnejšími informačnými systémami a nimi využívanými technológiami z pohľadu IT odborníkov, čo malo za následok to, že podniky síce disponujú týmito nástrojmi, ale používatelia len vo veľmi malom rozsahu využívajú ich možnosti. Manažerstvo informácií bolo voľne interpretované ako racionálne manažérske prístupy, metódy a postupy pre zabezpečovanie hospodárnych postupov prípravy, spracovania a využitia údajov. Až v deväťdesiatych rokoch minulého storočia sa začala špecifikovať potreba ich interpretácie v tom zmysle, že pre budúcnosť riadenia podnikov je potrebné zmeniť prístup k budovaniu a tvorbe systému tak, aby integroval v sebe také nástroje, ktoré umožnia rýchly prístup k potrebným údajom a k ich spracovaniu, čím si podnik zabezpečí získavanie relevantných informácií, ktoré zamestnanci skutočne potrebujú na to, aby ich v kombinácii so svojimi znalosťami dokázali premeniť na zdroj konkurenčnej výhody (Vodáček, Rosický, 1997). Výsledkom je dnešné chápanie informačného manažmentu, ktoré je založené na snahe automatizovať, racionalizovať, zjednodušovať najdôležitejšie, a zároveň (v rámci podniku) najpotrebnejšie operácie s údajmi a informáciami. Cieľom je tvorba adekvátnej informačnej podpory a súčasného sprístupnenia nástrojov, potrebných na vykonávanie potrebných analýz a výsledných prehľadov pre presne určený okruh ich príjemcov, a to bez ohľadu na ich pozíciu v organizačnej štruktúre podniku či úroveň riadenia. Efektivita dosahovania tohto cieľa sa najviac prejaví v systémoch, kde vytváraný informačný produkt je súčasne aj zhodnocovaný, teda kde sa okamžite prejaví účinnosť činnosti informačného systému v efektivite vykonávaných činností a operácií systému, ktorého nároky tento systém zabezpečuje. Takýmto systémom je logistický informačný systém, ktorý má za úlohu poskytovať adekvátnu informačnú podporu od každodenných požiadaviek odberateľov, cez

¹ Ing. Mária Pomffyová, PhD., IMS Poprad, EF UMB, Banská Bystrica, Francisciho 910/8, 058 01 Poprad, tel. č.: 052/4262334, fax: 052/7721 196, e-mail: maria.pomffyova@umb.sk

zabezpečovanie efektívneho fungovania celého logistického reťazca, či už vnútro podnikového, ako aj mimopodnikového, pričom hlavnou požiadavkou je zabezpečenie jeho čo najrýchlejšieho, ale zároveň aj najoptimálnejšieho priebehu realizácie dodávok a súvisiacich procesov.

2. Nároky logistického informačného systému z pohľadu potreby riadenia prostredia pre sprostredkovanie informácií

Nárast významu logistiky v podniku potvrdzujú názory odborníkov, ktorí tvrdia, že „v rozvinutej trhovej ekonomike neobstojí v tvrdej konkurencii ani jeden podnikateľský subjekt, ktorý nedokáže uspokojiť zákazníka dodaním správneho sortimentu výrobkov a služieb v správnom množstve, na správne miesto, v správnom stave, správne ekologicky a za správnu cenu“ (Kráľovský, Gnap, Postavenie ..., 2003). Definícia logistiky sa postupne vyvíjala a bola rozšírená o sociálno-ekonomický aspekt, vyznačujúci sa snahou "uspokojiť verných zákazníkov poskytovaním služieb za optimálnu cenu, ktorá nemusí byť najnižšia, v prípade, že zákazník je ochotný za ňu zaplatiť." Majerčák (2000). To znamená, že podnik musí hľadať iný, než efektívny variant riešenia situácie v podniku, pretože dôležitejšie je vyhovieť požiadavkám a nárokom odberateľa tovaru či služieb, než riskovať jeho stratu a odchod ku konkurencii.

Nové prístupy k spôsobu zabezpečovania logistiky prezentuje B. Buková (2008), ktorá tvrdí, že jej úlohou je vytvoriť prostredie na koordináciu logistických aktivít, spojených s riadením materiálových tokov v logistických reťazcoch, úspešnosť čoho výrazne ovplyvňuje konkurencieschopnosť cien prepravovaných tovarov či poskytovaných služieb.

Podpora takéhoto systému sa nezaobíde bez adekvátnej informačnej podpory, pričom pri hľadaní vhodných riešení musia mať kompetentní odborníci ako účastníci celého logistického reťazca prístup nielen k bežne dostupným informáciám, ale často k špecifickým informáciám, ktorých získavanie je prácne a časovo náročné. Pre podnik to znamená vedieť získať dostupné informácie a využiť ich potenciál v čo najkratšom čase nielen pre potreby operatívneho riadenia, ale často predovšetkým v procese tvorby strategických rozhodnutí.

Uvedené požiadavky možno dosahovať zmenou spôsobu spracovania informácií (riešenej neustálou inováciou technológií a prostriedkov ako podpôr informačného systému podniku, podmieneného procesom informatizácie), no oveľa efektívnejším prístupom je operatívne riadenie úloh informačného systému za účelom sprístupňovania potrebných informácií a z nich vznikajúcich znalostí všetkým spolupracujúcim zložkám. V tomto dôsledku sa vytvárajú čoraz častejšie nové požiadavky na tvorbu podpory prostredia pre spoluprácu všetkých kompetentných zložiek, ktoré menia nároky na úlohu informačného systému podniku. Ich úlohou prestáva byť nielen potreba čo najrýchlejšieho prístupu k potrebným informáciám, ale dôležitejšou sa stáva riadenie prostredia, v ktorom sa potrebné znalosti vytvárajú a sprostredkovávajú.

3. Možnosti riadenia prostredia pre sprostredkovanie informácií

Riadenie prostredia na sprostredkovanie znalostí je veľmi zložitá, keďže podstatnou črtou, vyplývajúcou zo špecifickosti práce so znalosťami, je to, že nie je možné riadiť procesy tvorby znalostí, ale je možné riadiť prostredie v ktorom sa nachádzajú. Úlohou manažmentu podniku je vyhľadávať nové spôsoby organizácie práce, a to najmä v súvislosti s rýchlym tempom zmien aktuálnosti informácií a potrebou ich zhodnocovania. V záujme tvorby efektívneho prostredia na podporu komunikácie informačného a znalostného obsahu je úlohou informačného systému:

- odstraňovanie bariér a rozšírenie prístupu nielen k informáciám, ale hlavne k znalostiam,
- podpora procesov pre zjednodušené zdieľanie, overovanie a extrakciu znalostí,

- zabezpečenie konektivity odborníkov, ktorí sú vlastníkami znalostí a sú ochotní ich zdieľať, pýtať sa a počúvať s tými, ktorí ich potrebujú vedieť a ďalej zhodnocovať (Truneček, 2004).

Tvorba informačnej a komunikačnej podpory musí byť zameraná na zabezpečenie prístupnosti znalostného obsahu až na úrovni čiastkových riadených procesov podniku, čo je predpokladom aktívneho odovzdávania relevantných informácií a znalostí v podniku. Nástrojom efektívneho fungovania systému znalostí v podniku je integrácia podnikového intranetu, dátového skladu a funkčného organizačno-komunikačného modelu, čo umožní vytvoriť jednotné prostredie všetkým spolupracujúcim zložkám v internom podnikovom prostredí. Riešením je tvorba jednotného prístupu do databáz alebo elektronických úložísk organizácie, vytvorenie podpory distribúcie rôznych dokumentov, obežníkov a noriem, ako aj prístupnosť rôznych foriem komunikácie a ich využitie na podporu tímovej spolupráce odborníkov, zúčastňujúcich sa na riešení spoločných projektov. Za týmto účelom je vhodné vytvárať rovnaké podmienky na podporu spolupráce využívaním rôznych kolaboratívnych nástrojov, groupware aplikácií, prístupnosť rôznych diskusných fór či možností expertných systémov. Úlohou podniku zostáva zvoliť vhodný prístup a riešenie s cieľom tvorby rovnakých podmienok vzájomnej spolupráce.

3.1. Tvorba otvorených systémov na princípe virtualizácie a konsolidácie

Jedným zo spôsobov, ako tento cieľ dosiahnuť je vytvorenie otvoreného systému, kde je snahou informačných manažérov vytvoriť jednotné prostredie, v ktorom sú všetky podnikové technológie dostupné a zdieľateľné všetkými kompetentnými používateľmi (Pomffyová, 3/2010). To je spôsob, ako využiť dostupné nástroje a prostriedky v podniku čo najúčinnšie, a to na základe konsolidácie a virtualizácie existujúcich informačných technológií použitých na vybudovanie podnikovej informačnej infraštruktúry. Takéto riešenie redukuje prekážky v rozhodovaní, keďže odbúrava bariéry, vyplývajúce z nedostupnosti vhodných komunikačných nástrojov a prostriedkov na realizáciu analýz dostupných dát z rôznych uhlov pohľadu. Vytvára sa užívateľsky priateľské prostredie, keďže dochádza k odbúraniu prekážok, vyplývajúcich z nedostupnosti rôznych formátov dát rôznym používateľom, čo sa javí základnou prekážkou pri bežnej rutinnej činnosti (napríklad potreba ručného prepisu dát z faxu do excelovských tabuliek z dôvodu nedostupnosti elektronickej podoby faxu, spôsobenej obavami príjemcu tovarov a služieb z úniku dát). Takéto riešenia umožňujú vytvárať rovnaké podmienky konektivity na všetkých úrovniach spolupráce, či sa jedná o spoluprácu na úrovni medzi nadriadenými a podriadenými pracovníkmi, rovnocennými členmi tímov, medzi zamestnancami rôznych firiem alebo či ide o vnútroorganizačné pracovné vzťahy.

Unifikované prostredie vytvára predpoklady pre efektívnu implementáciu elektronickej komunikácie aj tam, kde je odopieraná napríklad kvôli nedôvere či neochote zamestnancov či manažérov využívať elektronické spôsoby komunikácie. Hlavným prínosom komunikácie v takomto prostredí je, že všetci účastníci vystupujú ako rovnocenní partneri, a svojou elektronicou komunikáciou produkujú nové a/alebo kvalitatívne lepšie prostredie pre komunikáciu, pričom výsledkom je nový produkt alebo inovácia procesu. Výhodou elektronickej komunikácie je, že komunikačné produkty ako sú rozhovory a dokumenty, uložené v úložisku vedomostí, môžu poskytnúť stabilitu inak nejasných vzájomných vzťahov. Dostupnosť komunikačnej histórie z jedného pracovného vzťahu sa dá využiť pri realizácii iných pracovných vzťahov (napríklad ich zaznamenaním do vyvíjajúcich sa znalostných databáz). Je to spôsob, ako elektronické komunikačné produkty pôsobia ako evolučný aspekt komunikácie tvorbou podmienok pre tvorbu dynamickej siete vzťahov a prispôsobiteľných organizačných štruktúr. Tieto databázy je možné v prípade potreby formalizovať a znovu použiť ak sa napríklad vytvoria nové pracovné vzťahy či dôjde

k preusporiadaniu existujúcich vzťahov. Evolučným prvkom je tvorba a sprístupnenie znalostných databáz, ktoré sú zdrojom znalostí pre každého účastníka takýchto vzťahov.

3.2. Možnosti optimalizácie vzťahov spolupracujúcich zložiek na princípe teórie sietí

Riadenie prostredia pre šírenie informácií musí vychádzať z dôkladnej analýzy požiadaviek a potrieb účastníkov takýchto vzťahov. Problematickým bodom takejto siete z pohľadu relevantnosti požiadaviek je správne určenie priorít prvkov takejto siete (či už z pohľadu ich pozície podľa hierarchie alebo a z pohľadu kvality nimi sprostredkovaných informácií. Na analýzu štruktúry siete a určenia potrieb jej prvkov je možné použiť teóriu sietí, ktorá analyzuje skladbu siete v troch rovinách, a to z pohľadu príčiny vzniku sietí, štruktúry siete a dopadu siete na výstupy, teda na kvalitu komunikácie. Pre naše účely bolo dôležité skúmanie druhej a tretej roviny, čiže skúmanie štruktúry siete a jej následného dopadu na výstupy, teda na kvalitu komunikácie (Pomffyová, 2010).

Pri aplikácii tejto teórie sme vychádzali z graficko-analytickej optimalizácie vyvažovania informačnej siete ako základne prostredia pre šírenie informácií.

Štruktúra akéhokoľvek druhu vzťahov sa skladá z aktérov (jednotlivé uzly), ktorí sú spojení vzájomnými väzbami určitého druhu (vzťahy priateľstva, dôvery, vzťahy rodinné, komunikačné, apod.). Bodovým ohodnotením vzájomných vzťahov a použitím teórie sietí vieme určiť hodnotu vzťahov a pozíciu komunikátora (riaditeľ, vedúci oddelenia, odborník na IT, pracovníci zodpovední za realizáciu prepravných činností, apod.) vo vnútropodnikovej sieti sociálnych vzťahov. Štruktúru siete, ktorá vypovedá o hodnote vzťahov komunikátor – komunikanti, sme charakterizovali hustotou siete a určením jej centralít. Centralita uzla siete zodpovedá miere, do akej má daný aktér strategicky dôležitú úlohu v tejto sieti. To, že je komunikátor v centre siete, mu poskytuje možnosť získať informačnú výhodu, kontrolu a možnosť učiť sa (Pomffyová, 2010).

Na určenie merania hodnôt centralít sme použili centrality: closeness, degree a betweenness centralita. Na zisťovanie dôležitosti jednotlivých centralít a vzťahov medzi nimi je možné použiť analýzu pomocou korelačných matic, ktoré zostavíme podľa existujúcich väzieb vzťahov v komunikačnej sieti. Hodnoty týchto ukazovateľov umožňujú analyzovať hierarchické postavenie jednotlivých prvkov (bez ohľadu na hierarchiu v podnikovej organizačnej štruktúre).

Uvedené spôsoby analýzy sociálnej siete, vytvárajúcej pri rôznych druhoch vzťahov v podniku použitím graficko-analytickej optimalizácie (usporiadaním subjektov podľa rozlišovacej úrovne pohybu informácie) a analýzou korelačnej matice zodpovedajúcej hodnote vzťahov, umožňujú objasniť podrobnosti komunikačnej štruktúry analyzovaného podniku, ktoré nie sú viditeľné na prvý pohľad. Tým je možné dosiahnuť optimalizáciu štruktúry informačnej siete, a v prípade potreby odhaliť a odstrániť informačnú entropiu (neurčitosť), resp. informačnú redundanciu (nadbytočnosť). Výsledky analýzy centralít a hustoty siete môžu predstavovať efektívny nástroj v manažmente informácií, keďže je veľmi dôležité zistiť nedostatok, resp. irelevantnosť informácií a ich nedokonalý presun, čo môže byť príčinou vážnych problémov v dôsledku nízkej informovanosti. Ak je tento stav spôsobený manažmentom, potom je potenciál firmy vynakladaný neúčelne. Tento jav je bežným najmä v nadnárodných sieťach sociálnych vzťahov, keďže práve forma prístupu z tejto úrovne výrazne ovplyvňuje celkovú efektivitu všetkých vzťahov.

Veľmi dôležitým aspektom využívania manažmentu IT je ich nasadzovanie do všetkých úrovní riadenia, najmä na manažérskej úrovni, kde sa často stretáva s nedôverou manažmentu. Matematické modelovanie skúmanej siete sociálnych vzťahov môže viesť k znižovaniu tejto nedôvery, keďže spriehľadňuje sieť sociálnych vzťahov v komunikačnom systéme podniku a poskytuje tak hodnoverné informácie v procese rozhodovania a riadenia organizácie.

3.3. Riadenie tokov dokumentov

Okrem využitia informačných a komunikačných technológií v podnikovom rozsahu sa čoraz viac presadzuje aj využívanie systémov, ktoré umožňujú výmenu informácií a komunikáciu aj medzi jednotlivými podnikmi navzájom (najmä ak ide o obchodných partnerov), a to aj na medzinárodnej úrovni. Výsledkom bol vznik medzinárodných štandardov pre informačné systémy, ktoré umožňujú ich využívanie v medzipodnikovom a medzinárodnom meradle. Jedným z príkladov takejto unifikácie je napríklad medzinárodný systém výmeny dát EDI (electronic data interchange), ktorý umožňuje jednoduchú výmenu dokumentov medzi partnermi, prostredníctvom vopred definovaných formátov správ. Systém EDI sa využíva napr. aj na výmenu tzv. ASN (Advanced Shipping Notification) správ, pomocou ktorých môže objednávatel sledovať pohyb a stav svojej objednávky a cez ktoré ho dodávateľ informuje.

Aj keď podniky v súčasnej dobe už vlastnia systémy na vzájomnú elektronickú výmenu dát EDI (Electronic Data Interchange) a jeho podporu vo forme štandardu UN/EDIFACT (EDI for Administration, Commerce and Transport - EDI pre administratívu, obchod a dopravu, vypracovaný na základe medzinárodnej normy ISO 9735), ich možnosti sa využívajú v nízkej miere. Prekážkou nízkej miery ich využívania je často nechota pracovníkov využívať tento systém komunikácie vzhľadom na obmedzenia v podobe neovládania možností tohto technologického riešenia. Ďalším dôvodom ich nevyužívania môže vyplývať z nedostatkov, ako výsledkov v strategickom rozhodovaní zahraničného partnera, ktorý trvá na zasielaní rôznych dokumentov pomocou faxovania údajov v papierovej podobe. Kým je týchto dokladov málo, proces riadenia výroby, ako aj prepravy nie je ohrozený. Keď však množstvo dokladov narastá, dochádza ku sklzom a nepresnostiam pri ich spracovaní, čo je príčinou ohrozenia splnenia nárokov partnera a dôvodom k strate danej formy spolupráce.

Pre oblasť logistiky bolo vyvinuté riešenie pre logistiku - riešenie CCV EDI, ktoré podporuje komplexnú elektronickú výmenu dát (EDI/B2B) medzi logistickými spoločnosťami a ich zákazníkmi. Výhodou tohto riešenia je automatizovaný tok dokladov, týkajúcich sa logistických i ďalších procesov na oboch stranách, realizovaný len elektronickou formou, ihneď a bez časového zdržania. Výhodou je efektívnejšia a rýchlejšia komunikácia s obchodnými partnermi, pričom dochádza k:

- zrýchlenie toku dokladov s možnosťou okamžitej reakcie na ne, čím sa znižujú prestoje v ich spracovávaní,
- podnik získava lepší prehľad o obchodných prípadoch a ich aktuálnom stave,
- obmedzeniu chybovosti v obchodných dokladoch.

Výsledkom je taktiež zníženie prevádzkových nákladov, keďže sa dosahuje vyššia úspora času a zníženie nákladov na distribúciu, spracovanie a archiváciu dokladov, a zároveň dochádza k odstráneniu nadbytočnej a nákladnej administratívy pri logistických procesoch. Výhodou elektronickej distribúcie dokumentov je ich kompatibilné a rýchle napojenie do informačného systému partnera. Systém umožňuje verifikáciu a upozornenie na príchod nového dokumentu prostredníctvom e-mailu a sms. Výhodou je taktiež flexibilita riešenia, ktorá umožňuje ich použitie aj v nadnárodných spoločnostiach, keďže rieši problém súvisiaci s rôznymi komunikačnými technológiami. Takéto riešenia ponúkajú logistickým systémom možnosť dosahovania vyššej bezpečnosti vo forme využívania možnosti šifrovania správ či elektronického podpisu na overenie pravosti doručených dokumentov. Takéto technológie sú nielen nákladovo efektívne, ale aj šetrné k životnému prostrediu.

4. Záver

Ak by sme chceli na záver zhrnúť vplyvy zmien, ktoré sa prejavujú v súčasnom spôsobe podnikania, možno konštatovať, že nároky na nové formy spolupráce spôsobujú zmeny nielen v podnikovej stratégii, ale aj v informačnej stratégii podniku. Tým, že sa mení charakter práce jednotlivých členov tímu (narastá podiel riadiacich úloh a klesá množstvo odborných úloh), menia sa aj požiadavky na formy a spôsoby poskytovania informačných potrieb. Celkový proces sa vyznačuje tým, že dochádza k ich zhodnocovaniu priamo v procese ich spotreby, to znamená, že sa v kombinácii s dlhodobými vedomosťami a skúsenosťami odborníkov stávajú znalosťami. To má za následok skutočnosť, že sa znalosti stávajú nástrojom na podporu strategického riadenia podniku. Tento prístup sa najvýraznejšie prejavuje v logistických činnostiach podniku, ktorých výstupom je konkurencieschopnosť ceny produktu, keďže náklady na dopravu a prepravu tovarov tvoria často ich najvýznamnejšiu zložku.

Požiadavka tvorby podpory spolupráce môže byť riešená tvorbou podmienok pre zjednotenú komunikáciu, čo vyvoláva tlak na tvorbu novej informačnej stratégie. Mení sa pohľad na potrebu nových IT v podnikoch, kde nie je podstatné, či podnik vlastní najnovšie technológie, ale akým spôsobom riadi prostredie, v ktorom sa informácie a z nich získané znalosti sprostredkujú a využívajú. Výhodou takýchto spôsobov zhodnocovania informácií je vznik učiacej sa organizácie, kde sa podnik skúsenosťami učí sám reagovať na zmeny a prispôbiť sa im skôr ako jeho konkurenti. V takomto prostredí dochádza k posunu od technologického chápania informačného systému k jeho informačnému chápaniu. Stáva sa nástrojom na riadenie prostredia pre poskytovanie informačných potrieb. Manažment informačných procesov, realizovaný na princípe otvorených alebo kooperatívnych IS zdôrazňuje nové požiadavky na informačnú stratégiu podniku. Dôraz sa kladie na heterogénny princíp výstavby sietí formou virtualizácie systémov, či už na princípe hardvérovej, ako aj softvérovej základne, pričom cieľom je spolupráca vnútro podnikových a mimopodnikových informačných systémov.

Riešenie v podobe zavedenia elektronickej podpory výmeny dát EDI umožní odbúravanie duplicitných spracovávaní zmien v dokumentoch (napríklad duplicitné spracovanie zmien v objednávkach a ich prepisovanie do informačného systému dodávateľa). Alternatívnym riešením spravovania zákazníckych údajov je riešenie v podobe zriadenia vzdialeného autorizovaného prístupu do podnikového informačného systému partnerskej spoločnosti, čím by sa dala dosiahnuť eliminácia rizík, spojených s chybami, napríklad pri prepise objednávok. Takýmto vzdialeným prístupom by došlo k urýchleniu celého logistického reťazca, keďže poverený pracovník by mal okamžitý prístup k údajom partnera, (napríklad o stave objednávok), na základe čoho by vedel porovnávať stav svojich zásob a následne by vedel efektívnejšie naplánovať svoj výrobný program, čím by bolo možné vylúčiť riziko zvýšených prepravných nákladov.

Na základe sledovania vývoja ukazovateľov z minulých období by firma mohla získavať erudované prognózy, ktoré by jej dokázali ušetriť náklady na dopravu a prepravu tovarov a služieb. Sledovaním prognóz a reálnej situácie v podniku by si firma mohla zobrazit' a porovnať údaje, informujúce o vývoji plnenia prognóz v objednávaných množstvách, ako aj o dodržiavaní dodacích termínov za určité sledované obdobie. To by umožnilo dosiahnuť redukcii potreby podporných nástrojov, využívaných na vytváranie prehľadov pre optimálne riadenie činností, a to nielen na jednotlivých úsekoch logistiky, ale aj ostatných podnikových činnostiach.

Podstatným faktorom úspešnosti takýchto riešení je skutočnosť, že informačná stratégia musí byť ponímaná ako súčasť podnikovej stratégie, inak náklady na technológie nie sú chápané ako investícia do rozvoja podnikania a sú v podniku považované za neefektívnu investíciu.

5. Použitá literatúra

- [1] KRÁLOVENSKÝ, J., GNAP, J. Postavenie dopravy a zasielateľstva v logistickom systéme. [online]. 2003. [cit. 06. 10. 2013]. Dostupné na internete: <http://www.zlz.sk/sk/informacie-o-zvaeze/o-je-logistika.html>
- [2] MAJERČÁK, J. 2000. Supply chain v oblasti distribučnej logistiky s využitím nástrojov štruktúrálnej analýzy. In *LOGVD 2000 – logistika vo vojenskej doprave*, 13. vedecko-odborná konferencia v Žiline, 26.10.2000. Dostupné na internete: http://www.logistickymonitor.sk/en/images/prispevky/logvd2000.pdf&ei=rEWY TZ_xIcPMswatkpS1CA&usg=AFQjCNFfz476HCx5xZbygNRRt0aJwqFXlQ>.
- [3] MORAVČÍK, T. Zasielateľstvo a jeho vzťah k logistike. In *Logistický monitor. Internetové noviny pre rozvoj logistiky na Slovensku*. [online]. 2010, vol. 3, no. 3 [cit. 2003-01-10]. Dostupné na internete: <http://www.logistickymonitor.sk/en/images/prispevky/zasielatelstvo.doc&ei=tAStTuK0NZCq8QOVhrWOCw&usg=AFQjCNE-ICovUvOgod8xolCY1xkHdVOA8Q>>.
- [4] ORION EDI: Komplexné riešenie pre elektronickú výmenu dát a bezpapierovú komunikáciu obchodných partnerov. 2013. [online]. 2013. [cit. 10. 3. 2014]. Dostupné na internete: <http://www.ccvis.sk/elektronicka-komunikacia-edi/riesenie-edi-orion/>.
- [5] Plán jednotného európskeho dopravného priestoru – Vytvorenie konkurencieschopného dopravného systému efektívne využívajúceho zdroje. KOM(2011) 144. 2011 [online]. 3/2011. [cit. 31.3.2012]. Dostupné na internete: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:SK:PDF>
- [6] POMFFYOVÁ, M. 2010. Open systems utilization – as a part of the company information strategy. *Revista de administratie publica si polititci sociale*. Roč. I, Nr. 3, June, 2010, Arad: Universitatea de Vest „Vasile Goldis“, Facultatea de Stiinte Umaniste, politice si administrative, 2010, s. 23-30. ISSN 2067-1695.
- [7] POMFFYOVÁ, M. 2013. The problems of management of logistic and carriage processes in the international environment. *Studia Universitatis “Vasile Goldis” Arad, Economics Series*, Vol 23 Issue 2/2013. p. 1-8. ISSN: 158-2339.
- [8] TRAJLINEK, Peter, Green Data Centre and Virtualization, paper presented at of eFOCUS „IT Strategy 2010” Conference, 29 March 2010, Bratislava.
- [9] TRUNEČEK, J. 2004. *Management znalostí*. Nakladatelství C H Beck, 2004, 131 s. ISBN 8071798843.
- [10] VODÁČEK, L. ROSICKÝ, A. 1997. *Informační management: pojetí, poslání a aplikace*. Management Press, 1997, 146 s. ISBN 8085943352.
- [10] ZÁVADSKÝ, J., SAKÁL, P., POMFFYOVÁ, M., HRDINOVÁ, G., ZÁVADSKÁ, Z., MOLNÁR, P. *Manažment III : systémový prístup k manažmentu a auditu organizácie*. 1. vyd., Bratislava : IURA Edition, 2012., 174 s. - ISBN 978-80-8078-512-3.

Názov publikácie	Diagnostika podniku, controlling a logistika
Druh publikácie	Zborník príspevkov zo VII. medzinárodnej vedeckej konferencie, Žilina, 16. – 17. apríl 2014
Zostavovateľka	Dr.h.c. prof. Ing. Tatiana Čorejová, PhD.
Technickí redaktori	doc. Ing. Lucia Madleňáková, PhD. doc. Ing. Radovan Madleňák, PhD.,
Vydala	Žilinská univerzita v Žiline/EDIS – vydavateľstvo ŽU v apríli 2014 ako svoju 3734. publikáciu
Vydanie	prvé
Náklad	70 ks
Rozsah	348 strán

ISBN 978-80-554-0856-9