



Názov projektu	Etické hodnoty a kritické myslenie v školskej komunite
Odkaz na webovú stránku	Rozvojový projekt "Etické hodnoty a kritické myslenie v školskej komunite" (sosake.sk)
Téma	Etika bezpečnosti v automobilovom priemysle

Etika a etiketa vo všeobecnosti

Všeobecné rozvinutie témy etiky a etikety môže znamenať pohľad z niekoľkých perspektív, počnúc oblasťou správania sa v spoločnosti až po profesionálny kontext.

Z definície sa dozvedáme, že **etika** sa zaoberá hodnotami, morálnymi princípmi a správaním sa v súlade s týmito hodnotami. Je to súbor pravidiel, ktoré určujú, čo je správne a čo je nesprávne. Etika vyzýva jednotlivcov a organizácie, aby prevzali zodpovednosť za svoje rozhodnutia a činy. Táto zodpovednosť sa dotýka nielen osobných rozhodnutí, ale aj tých, ktoré ovplyvňujú ďalších ľudí a spoločnosť ako celok.

Zameriava sa tiež na dosiahnutie rovnosti a spravodlivosti vo vzťahoch medzi ľuďmi. To zahŕňa rešpektovanie práv a dôstojnosti každého jednotlivca bez ohľadu na jeho pôvod, vieru, pohlavie či iné charakteristiky.

V rámci konkrétnych odvetví a profesionálnych komunít existujú špecifické etické normy, ktoré sa týkajú správania sa v danej oblasti. Tieto normy pomáhajú udržiavať dôveru a integritu v rámci profesionálneho prostredia.

Etiketa sa zameriava na pravidlá spoločenského správania, ktoré sa očakávajú v rôznych situáciách. Je to súbor konvencií a pravidiel týkajúcich sa dobrej náuky a rešpektu vo vzťahoch s ostatnými. Tie vychádzajú z etiky. Etiketa môže byť vnímaná ako dohoda v spoločnosti, ktorá pomáha udržiavať hladký priebeh medzi ľuďmi. Zahŕňa aspekty ako zdvorilosť, slušnosť, rešpekt a ohľaduplnosť voči ostatným.

V pracovnom prostredí existujú špecifické pravidlá etikety, ktoré sa týkajú komunikácie, správania sa voči kolegom, nadriadeným a klientom. Tieto pravidlá môžu pomôcť vytvárať pozitívne pracovné vzťahy. V tejto modernej dobe, s nástupom digitálnej komunikácie je dôležité zohľadňovať etiketu aj on-line. Zahŕňa to rešpektovanie súkromia, zdvorilé správanie v diskusiách, a tiež používanie internetu a sociálnych médií s určitým ohľadom.

Tieto dva dôležité aspekty - etika a etiketa - spolupracujú na vytváraní spravodlivej a rešpektujúcej spoločnosti. Zatiaľ čo **etika** sa zaoberá základnými hodnotami a morálnymi princípmi, **etiketa** upravuje spoločenské normy a pravidlá správania sa v rôznych situáciách. Obe sú neoddeliteľnými súčasťami vzájomne súvisiaceho správania sa jednotlivcov a skupín v rôznych kontextoch.

ETIKA BEZPEČNOSTI V AUTOMOBILOVOM PRIEMYSLE

Etika bezpečnosti v automobilovom priemysle predstavuje dôležitý a komplexný aspekt. Týka sa mnohých oblastí, dizajnu, bezpečnosti, životného prostredia a správania sa v súvislosti s používateľmi a verejnosťou. Ovplyvňuje nielen samotných výrobcov, ale aj spotrebiteľov, pracovníkov a celkové spoločenské a environmentálne hľadiská.

Niekoľko kľúčových aspektov zahrnutých v úvahách o etike v automobilovom výrobnom odvetví:

1. **Bezpečnosť a životy ľudí:** Automobilový priemysel je zodpovedný za výrobu vozidiel, ktoré majú bezpečne prepravovať ľudí a tovar. Etické otázky sa tu týkajú bezpečnostných noriem, testov a návrhov, ktoré by mali minimalizovať riziko nehôd a chrániť životy.
2. **Životné prostredie:** Výroba a prevádzka automobilov majú výrazný vplyv na životné prostredie. Automobilový priemysel čelí etickým otázkam týkajúcim sa emisií skleníkových plynov, obnoviteľných zdrojov energie a recyklácie.
3. **Autonómne vozidlá a umelá inteligencia:** S rastúcim záujmom o autonómne vozidlá sa otvárajú otázky týkajúce sa etiky v oblasti umelej inteligencie. Ako sa budú autonómne vozidlá rozhodovať v krízových situáciách? Ako chrániť súkromie vodičov?
4. **Spravodlivé zamestnávanie a dodávatelia:** Etické normy by mali byť zahrnuté aj v oblasti pracovných podmienok a vzťahov so dodávateľmi. Spravodlivé a bezpečné pracovné podmienky, ako aj transparentné vzťahy s dodávateľmi sú nevyhnutné pre eticky zodpovedný automobilový priemysel.
5. **Inovácie a zodpovedné využívanie technológií:** Rýchly technologický pokrok v oblasti automobilových technológií prináša nové etické otázky. Akým spôsobom sa zachovať k súkromným údajom vodičov? Ako zabezpečiť, aby nové technológie neboli zneužívané?
Etickí výrobcovia musia byť obozretní pri vývoji autonómnych vozidiel, aby zabezpečili bezpečnosť a dôveru spotrebiteľov v tieto nové technológie.
Vzhľadom na stále vzrastajúci dôraz na prepojenosť vozidiel a zber dát je dôležité, aby výrobcovia zachovávali etické normy pri správe osobných údajov ich zákazníkov.
6. **Sociálna zodpovednosť a komunikácia:** Automobilové spoločnosti majú povinnosť komunikovať transparentne so svojimi zákazníkmi a verejnosťou. Výrobcovia majú etickú zodpovednosť poskytovať zákazníkom pravdivé a jasné informácie o svojich produktoch, vrátane možných rizík a obmedzení. V prípade zistených problémov s vozidlom je dôležité, aby výrobca konal eticky, rýchlo a transparentne, ochránil záujmy zákazníkov. Okrem toho by mali brať na vedomie vplyv svojich rozhodnutí na spoločnosť ako celok a aktívne prispievať k riešeniu sociálnych problémov.

Etika v automobilovom priemysle je teda nevyhnutná na zabezpečenie zosúladenia inovácií a pokroku so záujmami a hodnotami spoločnosti. Cieľom je tiež minimalizovať negatívne dopady na životné prostredie, bezpečnosť a spoločenské vzťahy. Zodpovedné správanie výrobcov je kľúčovým faktorom pre udržateľný a eticky zodpovedný rozvoj automobilového priemyslu.

KLÚČOVÉ ASPEKTY ETICKEJ BEZPEČNOSTI AUTOMOBILOVEJ UMELEJ INTELEGENCIE

V súčasnej dobe digitálnej revolúcie a systémového autovzdelávania sú svetovými lídrami v oblasti mobility 4.0 predovšetkým Nemecko vo veľkej konkurencii USA, Číny a ďalších automobilových veľmocí.

Autonómna jazda je najnovšou inováciou, v ktorej sa vyskytuje vzájomná interakcia medzi človekom a strojom vo všetkých oblastiach.

Technológie vo vozidlách veľmi rýchlo napredujú a využívajú umelú inteligenciu, ktorá analyzuje správanie ľudí vo vozidlách. Týka sa to bezpečnostných funkcií vo vozidle a systémov používateľského zážitku (UX) so začlenením umelej inteligencie (AI). [4]

Rozšírili sa systémy monitorovania vodiča (DMS) ako je potreba pochopiť a odhaliť príznaky zhoršeného výkonu vodiča, napríklad rozptýlenie a ospalosť. Rozšírili sa tak bezpečnostné funkcie a riešili sa nové regulačné požiadavky, ktoré analyzujú pohyby tváre vodiča, pohľad očí, frekvenciu žmurkania, polohu hlavy a tela a ďalšie informácie. Na pochopenie diferencovaných emócií a komplexných kognitívnych stavov vodiča a zachytenie príznakov potenciálne nebezpečného správania je potrebný ľudský pohľad umelej inteligencie.

Zároveň informačno-zábavné systémy infotainmentu - nových možností komunikácie - taktiež neustále napredujú a sú stále viac pripravené používať umelú inteligenciu. V súvislosti s tým výrobcovia automobilov systematicky hľadajú riešenia snímania interiéru a monitorovania kabíny pre pochopenie ľudského správania vo vozidle. Systémy snímania interiéru riadené umelou inteligenciou dokážu rozpoznať činnosti a predmety používané vodičmi a cestujúcimi (napr. mobilný telefón) a interakcie medzi cestujúcimi a systémami vo vozidle. To poskytuje ďalšie údaje pre bezpečnostné analýzy. Tieto inovatívne bezpečnostné systémy sa spoliehajú na potenciálne osobné údaje v tom, ako sú vyvinuté a nasadené v automobiloch. V dôsledku toho sú automobilové spoločnosti nútené dôkladne pozorovať dôsledky technológie, ktorú poskytujú. [4]

Pokročilé systémy umelej inteligencie spolu so snímaním pomocou kamier sa javia ako účinný a presný spôsob zisťovania zložitých a diferencovaných prejavov ľudského správania. Tieto systémy pracujú s množstvom citlivých informácií o ľuďoch, ktorí s nimi komunikujú a teda nastáva ohrozenie bezpečnosti spracovávanía súkromných údajov spotrebiteľov a strata dôvery medzi automobilovým priemyslom a verejnosťou.

Našťastie výrobcovia automobilových technológií podnikajú kroky na zmiernenie týchto rizík a zabezpečenie pokroku v tomto priemysle. Pritom je potrebné zvážiť, ktoré údaje budú nové systémy zhromažďovať na otvorené a transparentné zmiernenie obáv o súkromie osôb vo vozidlách. Odmenou je potenciál zachrániť tisíce životov každý rok pomocou zlepšených bezpečnostných systémov a výrazne zlepšiť zážitok z kabíny vozidla. [4]

Transparentnosť a vzdelávanie v celom dodávateľskom reťazci automobilových technológií až k spotrebiteľovi, informované rozhovory o rizikách nových technológií, ako aj o taktikách zmiernenia rizika a konečných výhodách, to sú aspekty dôležité pre úspešný rozvoj budúcnosti automobilového priemyslu. [4]

Etické pravidlá bezpečnosti pre autonómne vozidlá

Začlenenie umelej inteligencie (AI) vyvoláva niektoré dôležité etické úvahy aj v oblasti bezpečnej prevádzky autonómnych vozidiel. Nemecko preto prichádza s prijímaním jedinečných právnych predpisov. Tie okrem iných obsahujú zásady ochrany ľudí a majetku pred zvieratami a zachraňovanie

životov pred diskrimináciou. V novom právnom predpise sa hovorí aj o softvéri pre ovládanie samostatného riadenia, ktorý by mal obsahovať záruky proti škodlivému heckingu.

V legislatíve je niekoľko ustanovení, ktorými sa majú automobilky riadiť práve pri výrobe autonómnych áut. Avšak, ani tieto pravidlá nebudú môcť úplne zabezpečiť predchádzanie nehodám. [2]

Redaktor Tomáš Šarluška (TABLET.TV) sa vo svojej reportáži zaoberá aj otázkou, ako softvér rozhodne, ktorý život bude cennejší, ak bude potrebné sa rozhodnúť medzi chodcom, vodičom alebo posádkou iného vozidla. Hovorí tiež, že legislatíva berie na vedomie, že niektoré otázky nebudú mať jednoznačné riešenie, preto by mal mať človek možnosť kedykoľvek prevziať riadenie vozidla.

Od nového zákona sa vyžaduje vysvetlenie prípadu nehody, ktorá spôsobí stratu ľudského života. Kto bude vtedy vinníkom, či to bude spoločnosť, ktorá auto navrhla, alebo majiteľ auta? Vysvetľuje tiež, že vozidlá by mali mať tzv. čierne skrinky, podobne ako lietadlá. Tie budú pre vyšetrovateľov určujúce pri posudzovaní nehody. [2]

ETIKA BEZPEČNOSTI V OBLASTI PREDAJCOV A AUTOSERVISOV

Pri pozorovaní a rozbere etiky bezpečnosti v automobilovom priemysle však okrem výrobnjej sféry nesmieme zabudnúť a zvlášť pozorovať etiku bezpečnosti pri distribúcii, predaji a servise automobilov. Reč je o etike predajcov a zamestnancov autoopravných - autorizovaných, či neautorizovaných autoservisov, k ich zákazníkom, klientom, teda majiteľom a užívateľom automobilov a naopak.

ETIKOU K ÚSPECHU V BEZPEČNOM PREDAJI AUTOMOBILOV

Automobilový priemysel je už dlhodobo poznačený nedostatkom dôvery v dôsledku nečestných a agresívnych predajných taktík. S cieľom podporiť dlhodobý úspech je nevyhnutné, aby profesionáli v oblasti predaja automobilov a franchisingoví predajcovia automobilov uprednostňovali etické správanie vo všetkých aspektoch svojho podnikania vrátane cien, informácií o produktoch a interakcií so zákazníkmi.

Vzhľadom k faktu, že automobilové prostredie sa neustále vyvíja, začlenenie etiky do každej oblasti obchodného zastúpenia bude prínosom nielen pre ich klientov, ale aj pre dlhodobú životaschopnosť a povesť obchodného zastúpenia. [3]

Hodnota bezpečnosti a dôvery v predajné zastúpenie

Pre profesionálov v oblasti predaja automobilov je rozhodujúce **budovanie dôvery zákazníkov**, pretože podporuje lojalitu, vernosť zákazníkov, zlepšuje povesť predajcu a podporuje opakované obchody a odporúčania. Očakáva sa, že zákazníci, ktorí dôverujú svojmu predajcovi, ho s väčšou pravdepodobnosťou odporučia rodine a svojim priateľom, čo vedie k silnej a stabilnej zákaznickej základni.

Dobrá povesť firmy tiež ľahšie získa talentovaných zamestnancov, ktorí sa dlhšie udržia v zamestnaní, čo zase prispieva k zdravšiemu a bezpečnejšiemu pracovnému prostrediu. [3]

Kľúčové aspekty etického správania pri bezpečnom predaji automobilov [3]

Na vybudovanie dôvery a dodržiavanie etických štandardov by sa profesionáli v oblasti predaja automobilov mali zamerať na:

1. **Transparentnosť cien** – Poskytovanie jasných a čestných informácií o cenách pomáha zákazníkom prijímať informované rozhodnutia a znižuje riziko nedôvery. Otvorená diskusia o možnostiach financovania, obchodných hodnotách a ďalších potenciálnych poplatkoch demonštruje záväzok k spravodlivosti a čestnosti.
2. **Presné a čestné informácie o produkte** – Prezentácia presných podrobností o vozidlách vrátane funkcií, záruk a požiadaviek na údržbu vytvára dôveryhodnosť a podporuje zákazníkov pri hľadaní správneho vozidla pre ich potreby. Okrem toho, byť informovaný o akýchkoľvek známych problémoch alebo stiahnutí z trhu podporuje pocit spoľahlivosti.
3. **Skutočné a úctivé interakcie so zákazníkmi** - Zaobchádzanie so zákazníkmi s rešpektom a zameranie sa na ich potreby zaisťuje pozitívnu skúsenosť a podporuje dlhodobé vzťahy. To zahŕňa aktívne počúvanie, vyhýbanie sa nátlakovým predajným taktikám a poskytovanie personalizovaných služieb.

Etika by mala byť základným kameňom v automobilovom predaji. Prijatím transparentnosti, čestnosti a integrity vo všetkých aspektoch podnikania môžu predajcovia predajcov a franchisingoví predajcovia automobilov vytvoriť prostredie bezpečnosti a dôvery, ktoré prináša výhody zákazníkovi aj zamestnancom.

Keďže odvetvie sa neustále vyvíja, udržiavanie etických noriem bezpečnosti a posilňovanie dôvery bude kľúčom k dosiahnutiu dlhodobého úspechu a zlepšeniu dobrého mena obchodných zastúpení. Teraz je čas uprednostniť etické postupy. Týmto spôsobom môžu podniky zabezpečiť, že budujú pevný základ pre budúcnosť. [3]

ETIKOU V AUTOSERVISE K UDRŽANIU ZÁKAZNÍKOV

Nicholas Wiltse, mladý, bystrý muž, s naozaj zaujímavým pohľadom na automobilové odvetvie. Je v súčasnosti študentom na Idaho State University. Študuje automobilovú technológiu a obchodný manažment. Napísal veľmi zaujímavý blog z autoopravárskej oblasti. [1]

Podľa názoru Nicholasa Wiltseho je reputácia človeka v súčasnom internetovom svete veľmi ľahko získateľná a iba etická osoba bude dlho úspešná. Etické správanie v servisoch pri tvrdej, dobre odvádzanej práci a zdvorilosti k zákazníkovi je možné veľmi ľahko stratiť.

Predaj práce

Predaj práce znamená predaj prácu, ktorá nie je potrebná. Existuje tenká hranica medzi údržbou a opravami. Predajom opráv a najmä údržby však opravári môžu zájsť tak ďaleko, že pôjde o plytvanie peniazmi zákazníka. Aj keď je pre zákazníka časovo a nákladovo efektívnejšie vykonávať veľa služieb naraz, pretože technik už má auto v dielni a diely demontované, nie je pre zákazníka nákladovo efektívne, keď technik predáva prácu, ktorá nie je potrebná. Potom sa to robí v záujme obchodu alebo technika, aby zarobil viac peňazí. Technik rešpektujúci etický kódex prezentuje zákazníkovi svoje zistenia o tom, aké práce je potrebné vykonať okamžite a aké práce je možné odložiť na neskôr a aké relevantné riziká sa môžu vyskytnúť, aby zákazník mohol robiť potrebné rozhodnutia.[1]

Upselling

Niektoré servisy očividne podvádajú ľudí tým, že účtujú zákazníkovi za prácu, ktorú servis nevykoná. Vyúčtujú zákazníkovi cenu za dielec a za prácu na jeho výmenu, aj keď nebola vykonaná.

Nicholas Wiltse vo svojom blogu [1] uvádza na konkrétnom príklade neetické správanie v servise. Jednému jeho známemu sa na vozidle uvoľnila hadicová svorka, ktorá spôsobila únik chladiacej kvapaliny. Bol však prezieravý v tom, aby ho servis neoklamal, vodnú pumpu označil malou nálepkou so svojimi iniciálkami. Keď mu technik povedal, že mu vymenili vodné čerpadlo, za opravu si požadovali určitú sumu, usvedčil ich tak, že pred nimi stiahol spomínanú nálepku a tak dokázal opak. Technici sa ho snažili okradnúť o navýšenie sumy za činnosti a výmenu časti, ktoré ani neuskutočnili. Tento typ správania je nielen neetický, ale je trestný a nemá miesto v automobilovom priemysle.

Finančné ohodnotenie technikov s ohľadom na eticky bezpečne vykonanú prácu

Autoservisy fungujú na paušálnom systéme, kde je technik platený za prácu, nie za hodinu. Každý výrobca má svoju knihu pracovných časov. Ak sa v knihe uvádza, že výmena prevodovky trvá 7,2 hodiny a technik dokončí prácu za 5 hodín, stále dostane zaplatených 7,2 hodiny. Systém paušálnych sadzieb funguje aj opačne, ak technik zlomí skrutku alebo zabudne vložiť dielec a technikovi to nakoniec trvá 9 hodín, stále dostane zaplatených 7,2 hodiny. Nemalo by sa stať, že servis prinúti zákazníka zaplatiť za chybu technika tým, že vyplní časy, aby nahradil čas stratený zlomenou skrutkou alebo nutnosťou vykonať prácu znova.

Správať sa eticky v autoservise znamená byť úprimný k zákazníkovi, priznať si chyby a napraviť ich, avšak nie na úkor zákazníka. [1]

Škody z nedbalosti

Môže sa stať, že servis pri oprave poškodí auto zákazníka a neprizná to. Technici robia všetko preto, aby zákazníkovi vrátili auto v lepšom stave, ako keď ho dostali. Často zabudnú na podlahovú rohož a zanechajú na nej svoje odtlačky topánok. Pri rýchlej oprave vnútri auta často zanechávajú odtlačky prstov v interiéri, alebo svojou neopatrnosťou poškrábajú karosériu. V takom prípade je potrebné o tom informovať zákazníka a ponúknuť mu opravu, vyčistenie alebo výmenu. Náprava škody na vozidle zákazníka spočíva v rešpektovaní jeho majetku tým, že sa technik prizná k prípadným chybám.[1]

Prístup pracovníka

Prístup pracovníka v servise znamená nielen rešpektovanie zákazníka a jeho práv, ale aj rešpektovanie spolupracovníkov, nástrojov a priestorov (dielne). Nástroje sú drahé a nie každý technik si môže dovoliť každý nástroj pre každú prácu. Požičiavanie nástrojov je v súčasnosti veľmi bežnou praxou. Malo by byť bežnou praxou požičať si nástroj a vrátiť ho včas a v lepšom stave, v akom bol prijatý. Ak vám niekto podá náradie pokryté olejom, mali by ste ho pred vrátením vyčistiť.

Ak sa požičaný nástroj zlomí, kým je v osobnom vlastníctve, je potrebné opraviť ho alebo vymeniť. Nie je nič horšie, ako zničené náradie a nástroje, najmä ak boli požičané, vrátené poškodené.

To isté možno povedať o spoločnom vybavení servisov. Napríklad, ak je stroj na pneumatiky pokazený, poškodenie je potrebné nahlásiť zodpovednému pracovníkovi. Ten je schopný rozhodnúť, či poškodený stroj sa opraví alebo vymení.

Občas je ťažké zachovať sa eticky v odvetví, ktoré sa zvyčajne považuje za nedôveryhodné a plné podvodníkov. Je ľahké predať a účtovať cenu veľkej práce, keď je to rýchla oprava, alebo prinútiť zákazníka, aby zaplatil za vaše chyby. Je ľahké správať sa neeticky a podvádzať systém, aspoň z krátkodobého hľadiska. Ale z dlhodobého hľadiska presahujúceho servis vozidiel je dôležité slovo technika a jeho osobná integrita. Poctivá fakturácia, rešpektovanie zákazníkov, rešpektovanie

spolupracovníkov a rešpektovanie servisu sú príkladmi toho, ako sa môže technik správať eticky na pracovisku. [1]

ETICKÝ KÓDEX PRE AUTOMECHANIKOV

Gili's Automotive v Rockville (Maryland) je profesionálny automobilový servis. Svojim zákazníkom sa zaviazal vykonávať profesionálne opravy automobilov za rozumnú cenu vykonávané kvalifikovanými technikmi pomocou najlepších dostupných diagnostických zariadení a moderným automobilovým vybavením. Používa kvalitné autodiely garantované na 1 rok alebo 12 000 míľ. Tento autoservis stojí na svojich zdravých obchodných zásadách a dodržiava vysoké etické štandardy. [5]



Technici Gili's Automotive sú hrdí na to, že sú certifikovaní ASE a dodržiavajú tento etický kódex [5]:

1. Budem sa snažiť produkovať len prvotriedne spracovanie.
2. Využijem každú príležitosť na zvýšenie svojich vedomostí/zručností týkajúcich sa práce, ktorú vykonávam. Budem sa venovať celoživotnému vzdelávaniu.
3. Budem používať iba tie materiály, ktoré sú preukázateľne bezpečné a odporúčané výrobcom.
4. Majiteľovi odporučím len tie práce na vozidle, ktoré považujem za potrebné.
5. S vozidlom majiteľa budem zaobchádzať tak, ako by som zaobchádzal so svojím vlastným.
6. Pokúsím sa napraviť akúkoľvek čestnú chybu iného technika bez poškodenia dobrého mena tejto osoby alebo jej firmy.
7. Budem sa správať tak, aby som udržal a zvýšil rešpekt verejnosti voči všetkým technikom certifikovaným ASE.
8. Budem praktizovať integritu služby, čo znamená, že podľa svojich najlepších schopností budem vždy pracovať v najlepšom záujme majiteľa, môjho zamestnávateľa a mňa.

Dodržiavanie etického kódexu im uľahčuje aj ich pracovné motto: „Naším cieľom je, aby bol váš zážitok z opravy automobilov priateľský a úspešný.“ [5]

Každý potenciálny zákazník si vie overiť kvality servisu v referenciách na jeho webovom sídle.

ETIKA BEZPEČNOSTI PRI OPRAVÁCH KAROSÉRIÍ V SPOLUPRÁCI S POISŤOVŇAMI

V poslednom čase sa v správach vyskytli konfrontácie práce servisov zameraných na opravy karosérií a odporúčaní poisťovní pri rôznych poistných udalostiach. Tie môžu byť dobré na to, aby servisom pomohli získať nových zákazníkov, prípadne umožnia zákazníkovi pochopiť, že rovnako ako všetko ostatné existujú dobré aj zlé karosárne. [6]

Väčšina poisťovní pri klasifikácii preferovaných karosární zabezpečuje dobré výsledky svojim zákazníkom. Bez ohľadu na to, na akých poistných programoch sa jednotlivé karosárske servisy

zúčastňujú, mali by poskytovať kvalitné opravy a používanie kvalitných dielov. Tie zaručia, že majiteľ vozidla dostane riadnu a bezpečnú opravu karosérie alebo jej dielca, ktorá zachová hodnotu a životnosť jeho vozidla. Servisy bežne obhajujú to, čo je potrebné na správne vykonanie opráv, mnohokrát bez toho, aby o tom zákazníci vedeli. Ak je to potrebné, otvorene diskutujú so zákazníkmi o výbere dielov, pretože nie každý výber dielov ovplyvní výsledok kvalitnej opravy. Napríklad, pri výmene žiarovky môže nastať situácia, že diel pôvodne vyrobeného zariadenia od výrobcu automobilu je drahší a neponúka väčšiu životnosť, kvalitu a podobne, vo všeobecnosti je vhodnejšie zvoliť ekonomickejšie riešenie na dokončenie opráv. Ak je však možné dosiahnuť kvalitnú opravu iba s novým dielom, potom servis bude trvať na jeho použití. Z toho vyplýva aj voľba dodávateľov poskytujúcich práve ten kvalitný produkt. [6]

Toto sa deje aj v konfrontácii s poisťovňami. Dôležitá vec, ktorú si treba uvedomiť je to, ako spoločnosti na opravu karosérií reagujú na tieto tlaky poisťovní. Toto ovplyvňuje dlhodobý úspech alebo neúspech poskytovania služieb svojim zákazníkom. Neobávajú sa preto kontroly, lebo spätná väzba pomôže spoločnosti pochopiť, kde sa potrebuje zlepšiť.

Poisťovňa pochopí, čo je správne v danej situácii, keď opravár (karosár) trvá na riešení konkrétnej udalosti na základe získaných skúseností z praxe, z absolvovaných školení, a tiež zo špecifikácií odporúčaných výrobcami. Poisťovňa bude mať tendenciu dôverovať slovám, ktoré prichádzajú od niekoho, kto robí vynikajúcu prácu pri starostlivosti o svojich zákazníkov a nie je ochotný tento obchodný vzťah ohroziť kvôli problému. Preto je dôležité, aby kvalita práce, zákaznicky servis, čas obratu a presnosť odhadu boli čo najlepšie, aby sa zachoval tento rešpekt a pritom zákazník dostal to, čo očakáva. [6]

POUŽITÉ ZDROJE

- [1] [Etika v automobilovom priemysle \(wrenchway.com\)](http://wrenchway.com)
- [2] [ETICKÉ PRAVIDLÁ PRE AUTONÓMNE VOZIDLÁ - video Dailymotion](#)
- [3] <https://www.cbnews.com/accelerating-trust-how-ethics-can-drive-success-in-auto-sales/>
- [4] <https://www.automotiveworld.com/articles/what-are-the-key-considerations-for-ethical-automotive-ai/>
- [5] <https://www.gilisautomotive.com/technician-code-of-ethics/>
- [6] <https://www.schaeferautobody.com/ethics-in-the-auto-body-industry/>

1. Vypracoval (meno, priezvisko)	Mária Tomášová
2. Dátum	15.1.2024
3. Podpis	
4. Schválil (meno, priezvisko)	RNDr. Jana Vargová – riaditeľka školy
5. Dátum	17.1.2024
6. Podpis	