

Univerzita Pardubice

Dopravní fakulta Jana Pernera

Poskytované služby ve vlacích dálkové přepravy, jejich kvalita
a vliv na strukturu cestujících

Zdeněk Svoboda

Bakalářská práce

2013

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2012/2013



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zdeněk Svoboda**
Osobní číslo: **D10952**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Technologie a řízení dopravy: Technologie a řízení dopravních systémů**
Název tématu: **Poskytované služby ve vlacích dálkové přepravy, jejich kvalita a vliv na strukturu cestujících.**
Zadávací katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Moderní soupravy dálkové přepravy a jejich vybavení.
2. Analýza služeb poskytovaných cestujícím během jízdy vlaku.
3. Návrhy opatření na zlepšení poskytovaných služeb.

Závěr

Rozsah grafických prací: 2 -3

Rozsah pracovní zprávy: 30 - 40

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

1. SOUČEK, E. Základy pravděpodobnosti a statistiky. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2003. 170 s. ISBN 80-7194-611-7
2. CYHELSKÝ, L. - KAHOUNOVÁ, J. - HINDLS, R. Elementární statistická analýza. 2. vydání Praha: Management Press, 2001. 317 s. ISBN 80-7261-003-1
3. České dráhy, a.s. [online]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/default.htm>.
4. Regiojet. [online]. Dostupné z: <http://www.regiojet.cz/cs/>.
5. LEO Express. [online]. Dostupné z: <http://www.le.cz/>.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jaroslav Matuška, Ph.D.**
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání bakalářské práce: **1. února 2013**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2013**



prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.



doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 1. února 2013

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 20. 5. 2013

Zdeněk Svoboda



PODĚKOVÁNÍ

Rád bych poděkoval vedoucímu bakalářské práce Ing. Jaroslavu Matuškoví, Ph.D. za vedení a cenné rady, které mi poskytl v průběhu zpracovávání celé práce. Velké poděkování patří také všem cestujícím, kteří byli ochotni věnovat svůj čas k vyplnění mnou předloženého dotazníku, a v neposlední řadě také mé rodině za projevenou trpělivost a podporu v průběhu celého mého studia.

ANOTACE

Tato práce se zabývá vlivem rozsahu a kvality doplňkových služeb ve vlacích dálkové přepravy na strukturu cestujících. Analyzuje uspořádání interiéru a vybavenost vozů pro cestující, nabídku poskytovaných služeb včetně občerstvení během jízdy a hodnotí vliv těchto faktorů na strukturu cestujících. Poukazuje na rozdíly mezi tradičními a novými dopravci.

KLÍČOVÁ SLOVA

cestující, kvalita, dálková železniční doprava, vozy, služby, prostředky zábavy

TITLE

The provide services in the long-distance trains, their quality and the effect on the structure of passengers.

ANNOTATION

The bachelor thesis deals with a influence of the range and a quality of additional services in long-distance trans on the structure of passengers. Its body is formed of analysis of interior layout of the passenger cars, offer services including refreshments during the ride and evaluate the influence of these factors on the structure of the passengers. It draws attention to the differences between traditional and new carriers.

KEYWORDS

passengers, quality, long-distance trains, coaches, services, on-board entertainment

OBSAH

Seznam obrázků.....	10
Seznam tabulek.....	11
Seznam zkratk.....	12
Úvod.....	13
1 Řazení souprav, uspořádání a vybavení vozů z hlediska cestovního komfortu.....	14
1.1 Národní dopravce.....	14
1.1.1 České dráhy, a. s.	14
1.2 Soukromí dopravci.....	16
1.2.1 RegioJet, a. s.	16
1.2.2 LEO Express a. s.....	16
1.3 Cestovní třídy a jejich označení.....	16
1.3.1 České dráhy, a. s.	17
1.3.2 RegioJet, a. s.	17
1.3.3 LEO Express a. s.....	18
1.4 Uspořádání oddílů a pohodlí sedadel.....	19
1.4.1 České dráhy, a. s.	19
1.4.2 RegioJet, a. s.	20
1.4.3 LEO Express a. s.....	24
1.4.4 Porovnání úrovně komfortu jednotlivých dopravců	28
2 Služby poskytované cestujícím během jízdy vlaku dálkové přepravy	30

2.1 Nabídka občerstvovacích služeb.....	30
2.1.1 České dráhy, a. s.	30
2.1.2 RegioJet, a. s.	32
2.1.3 LEO Express a. s.....	32
2.1.4 Porovnání nabídky občerstvení.....	32
2.2 Nabídka palubní zábavy.....	33
2.2.1 České dráhy, a. s.	33
2.2.2 RegioJet, a. s.	34
2.2.3 LEO Express a. s.....	34
2.3 Nabídka doplňkových služeb.....	35
2.3.1 České dráhy, a. s.	35
2.3.2 RegioJet, a. s.	37
2.3.3 LEO Express a. s.....	38
3 Vyhodnocení požadavků cestujících na vybavenost vozů a poskytované služby s ohledem na strukturu cestujících	40
3.1 Cíle průzkumu.....	40
3.2 Metodika průzkumu.....	40
3.3 Vyhodnocení průzkumu.....	41
3.3.1 Základní údaje o respondentech	41
3.3.2 Shrnutí preferencí cestujících	43
4 Návrhy opatření na zlepšení poskytovaných služeb	52
4.1 Opatření ve vztahu k uspořádání interiéru vozidel	52

4.2 Opatření ve vztahu k poskytovaným službám	53
Závěr	54
Seznam použitých informačních zdrojů	55
Seznam příloh	57

Seznam obrázků

Obrázek 1 - RegioJet, kupé vozu Relax.....	21
Obrázek 2 - RegioJet, velkoprostorový oddíl vozu Relax	22
Obrázek 3 - RegioJet, kupé vozu Kupé (bývalá 1. třída ÖBB)	23
Obrázek 4 - RegioJet, kupé vozu Kupé (bývalá 2. třída ÖBB)	23
Obrázek 5 - RegioJet, interiér vozu Internet café	24
Obrázek 6 - Oddíl LEO Express Premium Class.....	25
Obrázek 7 - Oddíl LEO Express Business Class	26
Obrázek 8 - Oddíl LEO Express Economy Class	28
Obrázek 9 - Graf rozdělení četnosti respondentů dle věkových skupin	41
Obrázek 10 - Graf rozdělení četnosti respondentů dle frekvence dojíždění.....	42
Obrázek 11 - Graf struktury respondentů dle doby jízdy	42
Obrázek 12 - Graf struktury respondentů dle účelu dojíždění.....	42
Obrázek 13 - Graf zastoupení skupin cestujících v oddílech.....	44
Obrázek 14 - Preferovaný druh osvětlení vozu	45
Obrázek 15 - Bodové hodnocení preferencí cestujících	50

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Porovnání služeb v jednotlivých třídách LE	18
Tabulka 2 - Rozmístění sedadel v jednotce Pendolino	19
Tabulka 3 - Porovnání úrovně komfortu jednotlivých dopravců	29
Tabulka 4 - Porovnání nabídky občerstvení z hlediska cen (stav ke dni 1. 4. 2013).....	33
Tabulka 5 - Preferovaný směr sezení.....	43
Tabulka 6 - Preferované uspořádání oddílu	43
Tabulka 7 - Preferovaný druh občerstvení.....	45
Tabulka 8 - Preferovaný způsob servírování občerstvení.....	46
Tabulka 9 - Preferované činnosti během jízdy vlaku	47
Tabulka 10 - Preferovaný druh nabízené zábavy.....	47
Tabulka 11 - Preferovaný druh multimediálního zařízení	47
Tabulka 12 - Přepravovaná zavazadla dle druhů	48
Tabulka 13 - Preferovaný způsob uložení zavazadla.....	48
Tabulka 14 - Přeprava jízdních kol.....	48
Tabulka 15 - Přeprava dětských kočárků.....	48
Tabulka 16 - Vyhodnocení rozložení preferencí cestujících	50

Seznam zkratk

ČD	- České dráhy, a. s.
JHMD	- Jindřichohradecké místní dráhy
LE	- LEO Express a. s.
OOSPO	- osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
ÖBB	- Österreichische Bundesbahnen (Rakouské spolkové dráhy)
php	- Hypertext Preprocessor
RJ	- RegioJet, a. s.
SBB	- Schweizerische Bundesbahnen (Švýcarské spolkové dráhy)
UIC	- Union Internationale des Chemins de fer (Mezinárodní železniční unie)
ZTP/P	- Zvlášť těžké postižení s potřebou průvodce

Úvod

Na základě dlouhodobé evropské politiky liberalizace trhu železniční dopravy došlo také v České republice ke vzniku volného trhu v této specifické oblasti. Po nezbytném oddělení financování dopravní cesty od financování provozu, vznikly postupně vhodné podmínky pro rozvoj podnikání soukromých dopravců na drahách ve vlastnictví státu. To se vzhledem k existenci velkých firem používajících železniční dopravu projevilo nejprve v nákladní dopravě, kde v první fázi došlo v podstatě k rozšíření vnitropodnikových přeprav těchto firem mimo vlastní často rozsáhlé vlečkové provozy.

V osobní dopravě byla situace složitější, neboť kromě národního dopravce - Českých drah zde nebyla žádná jiná firma zabývající se přepravou osob po železnici. Proto se kterýkoli zájemce o toto podnikání musel nejdříve vypořádat s vysokými vstupními investicemi při pořízení vhodných vozidel, nebo si tato vozidla zapůjčit u Českých drah. Takto začínaly s provozováním osobní železniční dopravy společnosti, jako například Viamont (GW Train Regio), JHMD, Connex Morava (Veolia Transport Morava), OKD Doprava, které obsadily okrajové výkony v rámci dopravní obslužnosti, o jejichž provozování nejevily České dráhy zájem. Při nemožnosti získání provozních dotací od státu na významnější výkony v rámci dopravní obslužnosti museli další případní zájemci najít vhodný segment dopravního trhu, na kterém lze realizovat podnikatelský záměr bez využití této formy financování. Tímto segmentem se nakonec stala dálková přeprava na trase Praha - Ostrava, kde v současné době soutěží o přízeň cestujících kromě tradičních Českých drah další dva soukromí dopravci, a sice společnost RegioJet, a. s. a LEO Express a. s.

Cílem této práce je zhodnotit vliv poskytovaných služeb na strukturu cestujících v dálkové železniční dopravě. Na základě provedené ankety mezi cestujícími pak navrhnout možná opatření na zlepšení těchto služeb.

1 Řazení souprav, uspořádání a vybavení vozů z hlediska cestovního komfortu

Přístup dopravců podnikajících v dálkové železniční osobní dopravě k řazení souprav a vybavení vozů z hlediska komfortu cestujících je velmi různorodý. V první řadě je zde rozdíl mezi tradičním národním dopravcem, vybaveným ne vždy zcela optimálním nicméně rozsáhlým a průběžně obnovovaným vozovým parkem a soukromými dopravci vybavenými omezeným množstvím vozidel optimalizovaných v rámci svého specifického podnikatelského záměru. Další rozdíl je pak v pojetí každého jednotlivého soukromého dopravce, kdy jeden staví svůj podnikatelský plán na nižších počátečních investicích s využitím second-handového vozového parku, zatímco druhý sází na minimalizaci provozních nákladů za využití moderních elektrických jednotek. Další diference se odvíjejí také z marketingového pojetí produktových řad jednotlivých dopravců reprezentovaných kategoriemi vlaků a vozovými třídami.

1.1 Národní dopravce

Za tradičního národního osobního dopravce je v této práci označována společnost České dráhy, a. s. (ČD) transformovaná do formy akciové společnosti se 100 % vlastnictvím státu.

1.1.1 České dráhy, a. s.

Po oddělení provozování nákladní dopravy do dceřiné společnosti ČD Cargo je hlavní činností firmy provozování osobní drážní dopravy v závazku veřejné služby tzn. při zajišťování dopravní obslužnosti státu. Tuto svoji činnost dělí ČD do těchto základních segmentů (1):

- Segment dálkové osobní dopravy s dílčími trhy:
 - a) produkty nadstandardní kvality (vlaky kategorie SC, EC, IC),
 - b) produkty standardní kvality (vlaky kategorie Ex, R).
- Segment regionální osobní dopravy s teritoriálními dílčími trhy přizpůsobenými hranicím regionů, coby objednatelů veřejných služeb. Regionální osobní doprava se dále dělí na:

- a) příměstskou,
- b) regionální,
- c) rychlou regionální.

Předmětem zájmu této práce je segment dálkové osobní dopravy zastoupený následujícími kategoriemi vlaků:

SuperCity (SC) – vlaky pro komfortní cestování na dlouhé vzdálenosti v rámci České republiky i do zahraničí zastavující pouze v nejvýznamnějších stanicích s nadstandardními službami, bez příplatku. Na vlcích jsou zpravidla nasazeny moderní jednotky Pendolino s vozy 1. a 2. třídy a bistro vozem, občerstvení je zajištěno rovněž formou roznáškové služby (cestujícím v 1. třídě je poskytováno vybrané občerstvení zdarma), povinná rezervace místa (nutná místenka SC).

EuroCity (EC) – vlaky pro pohodlné cestování na dlouhé vzdálenosti především do zahraničí zastavující pouze v nejvýznamnějších stanicích, bez příplatku, vozy 1. a 2. třídy, ve vlcích jsou řazeny restaurační vozy, možnost rezervace míst.

InterCity (IC) – vlaky pro pohodlné cestování na dlouhé vzdálenosti v rámci České republiky i do zahraničí zastavující pouze v nejvýznamnějších stanicích, bez příplatku, vozy 1. a 2. třídy, ve vlcích jsou řazeny restaurační vozy, možnost rezervace míst.

Expres (Ex) – vlaky pro cestování na dlouhé vzdálenosti v rámci České republiky i do zahraničí zastavující pouze v nejvýznamnějších stanicích, bez příplatku, vozy 1. a 2. třídy, ve vybraných expresech jsou řazeny restaurační vozy nebo je poskytováno občerstvení formou roznáškové služby (občerstvení není zahrnuto v ceně jízdenky), možnost rezervace míst.

Rychlík (R) – vlaky pro cestování na dlouhé vzdálenosti především v rámci České republiky zastavující pouze ve významných stanicích, bez příplatku, zpravidla vozy 1. a 2. třídy, v některých rychlících je poskytováno občerstvení formou roznáškové služby nebo v restauračním voze (občerstvení není zahrnuto v ceně jízdenky), možnost rezervace míst. (2)

V období platnosti jízdního řádu 2012/2013 ČD nevypravují na území České republiky ani jeden vlak kategorie InterCity, proto nebude tato kategorie v dalších kapitolách této práce v souvislosti s ČD dále uváděna.

1.2 Soukromí dopravci

Zástupci soukromých dopravců pro účely této práce jsou společností RegioJet, a. s. a LEO Express a. s., provozující v současné době dálkovou osobní dopravu v relaci Praha - Ostravsko.

1.2.1 RegioJet, a. s.

Tato společnost se stala v září 2011 prvním konkurentem ČD v osobní dálkové dopravě. RegioJet, a. s. (RJ) je dceřinou společností skupiny Student Agency zabývající se především prodejem letenek, jízdenek, jazykových a pracovních pobytů v zahraničí, ale také provozováním expresní autobusové dopravy. Toto úzké sepětí firmy s leteckou a autobusovou dopravou se také promítlo do výsledného rozsahu služeb poskytovaných RJ v železniční dopravě. Společnost RJ provozuje všechny své vlaky v kategorii InterCity a to i mezistátní spoje na trase Praha – Ostrava – Čadca – Žilina. Ve všech vlacích RJ je povinná rezervace místa.

1.2.2 LEO Express a. s.

Jako druhý konkurenční soukromý dopravce zahájila v listopadu 2012 provoz svými novými elektrickými jednotkami Stadler Flirt společnost LEO Express a. s. (LE). Také LE nasadil své vlaky na trasu Praha – Ostravsko, která je považována za nejlukrativnější relaci v železniční dopravě v ČR, a to díky aglomeracím s milionem obyvatel na obou koncích trasy a neexistenci jejich přímého dálničního spojení. LE stejně jako RJ netají svoji inspiraci při výběru poskytovaných služeb u leteckých a západoevropských železničních společností. Společnost LE nezařadila své vlaky do obecně uznávaného schématu označování kategorií vlaků, a provozuje je pod svým vlastním označením LE. Ve všech vlacích LE je povinná rezervace místa.

1.3 Cestovní třídy a jejich označení

Cestovní třída (v železniční dopravě ***vozová třída***) je označení úrovně standardů veřejné přepravy, jíž odpovídá specifická úroveň jízdného cílená na určitou sociální třídu. V lepší třídě bývají dopravní prostředky, případně i čekárny a další prostory luxusněji vybaveny a v ceně jízdného bývá zahrnuto více doplňkových služeb. Důsledné rozlišování tříd je obvyklé zejména v letecké dopravě, železniční dopravě a dálkové lodní dopravě,

v některých státech i v autobusové dopravě. V evropské železniční dopravě se vozová třída označuje samotnou číslicí nebo číslicí se slovem „třída“ v příslušném jazyce.(3) Od roku 1956 se rozlišovala pouze 1. a 2. vozová třída. Návrat k větší diferenciaci vozových tříd lze pozorovat až v posledních desetiletích u produktů vyšší kvality, například u dálkových mezistátních spojů EuroCity.

1.3.1 České dráhy, a. s.

U ČD je zaveden evropský systém dvou vozových tříd. Tento zavedený systém zřejmě naruší až příchod sedmi souprav Siemens Viaggio Comfort, které se ČD rozhodly pořídit pro smluvně ošetřený společný provoz s Rakouskými spolkovými drahami (ÖBB) na lince Praha - Brno - Vídeň - Graz, a které by se měly objevit v pravidelném provozu v České republice od prosince 2014. Tyto netrakovní soupravy s tlakovými skříními vhodné pro rychlost až 230 km/h známé z provozu v Rakousku pod označením Railjet budou po vzoru ÖBB disponovat kromě 1. a 2. vozové třídy i prémiovými sedadly. (4)

Přestože jsou u ČD zavedeny pouze dvě vozové třídy, existují zde určité rozdíly v úrovni poskytovaných služeb v těchto třídách, které jsou odstupňované v závislosti na kategorii vlaku (SC, EC, R, Ex). V reakci na nástup konkurence se tato různorodost ještě částečně prohloubila o rozdíly mezi vlaky na spojích v souběhu s konkurenčními dopravci a vlaky ostatními. Pro získání obrazu nabízených služeb je tedy v dalších kapitolách této práce nutný rozbor strukturovaný dle jednotlivých kategorií vlaků ČD.

1.3.2 RegioJet, a. s.

Plány společnosti RJ na úroveň služeb a použitá vozidla se v průběhu přípravy tohoto projektu několikrát měnily, a s tím se měnily i představy o členění vozových tříd. Například v informační brožuře vydané u příležitosti zahájení provozu byly uváděny tři třídy nazvané Premium, 1. třída a 2. třída (viz Příloha č. 1). (5)

V souvislosti s deklarovanou jednotnou vysokou úrovní služeb pro všechny svoje cestující, a také s možnostmi postupně zprovožňovaného vozového parku, zavedla nakonec společnost RJ do provozu pouze jednu vozovou třídu označenou na vozech 2. V rámci této vozové třídy mají cestující možnost vybrat si místa ve vozech označovaných jako Kupé, Relax a nově také Internet café. Všechna místa ve vlaku byla do konce roku 2012 nabízena v jednotném tarifu. Toto neplatí od počátku roku 2013, kdy v reakci na příchod dalšího dopravce na trasu,

a zřejmě i po vyhodnocení ekonomiky provozu v předchozím období, byla zavedena větší diference tarifů jízdného a místa ve čtyřmístných oddílech a v oddílech bývalé první třídy jsou v rezervačním systému nabízena za vyšší ceny než tzv. modrá sedadla v oddílech bývalé druhé třídy.

1.3.3 LEO Express a. s.

LE zavedl tři třídy, nazvané po vzoru letecké dopravy. První třída nese název Premium Class, na soupravě je označena jako 1+. Další v pořadí je Business Class označená jako 1, a nejnižší třídou je Economy Class označená 2. Na svém webu označuje LE třídy písmeny, tedy P pro Premium Class, B pro Business Class a E pro Economy Class. (3) Porovnání nabízených služeb v jednotlivých třídách LE je uvedena v tabulce 1.

Tabulka 1 - Porovnání služeb v jednotlivých třídách LE

Služby v ceně jízdenky	Economy	Business	Premium
Internet	√	√	√
Intranet - služby „Infotainmentu“	√	√	√
Denní tisk a časopisy	√	√	√
Kufřík s hračkami k zapůjčení	√	√	√
Společenská hra k zapůjčení	√	√	√
Voda	√	√	√
Káva - espresso		√	√
Vlhčený ubrousek	√	√	√
Občerstvení			√
Přikrývka			√

Zdroj: (6)

Inspirace pro toto členění tříd vzešla od některých západoevropských dopravců, kdy například Rakouské spolkové dráhy (ÖBB) rozšířily svoji nabídku tradičních dvou tříd o vyšší třídu Business Class. V pojetí ÖBB je pojmenování trojice tříd poněkud odlišné. Po nejvyšší Business Class následuje 1. třída – First Class a dále 2. třída – Economy Class. (7)

1.4 Uspořádání oddílů a pohodlí sedadel

1.4.1 České dráhy, a. s.

SuperCity (SC)

V současném jízdním řádu 2012/2013 jsou na všechny vlaky kategorie SC nasazovány jednotky Pendolino, které ČD zařadily do pravidelného provozu v roce 2005. Tyto sedmivozové jednotky jsou sestaveny ze dvou vozů 1. třídy, bistrovozu a čtyř vozů 2. třídy. Všechny vozy mají velkoprostorové uspořádání oddílů. Vybavení těchto jednotek naklápěním vozové skříně pro umožnění vyšších rychlostí na obloukovitých tratích má za následek zúžení vozové skříně v horní části příčného profilu. Z tohoto důvodu jsou všechna sedadla jak v první tak v druhé vozové třídě v příčném uspořádání 1 + 2 a poskytují tak velmi podobnou úroveň komfortu, přičemž rozdíl je pouze v podélných roztečích sedadel. Členění sedadel dle rozmístění je uvedeno v tabulce 2, přehledné řazení vozů soupravy lze nalézt v příloze č. 2.(8) Pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (OOSPO) je vyčleněno 7 míst ve 2. třídě a 3 místa v 1. třídě. Ve voze č. 4 je možné přepravit dva cestující na invalidním vozíku, pro které je zde uzpůsobena i toaleta. Dále je zde prostor pro přepravu jízdních kol, pro jejichž přepravu je povinná rezervace, případně zde lze umístit dětský kočárek.

Tabulka 2 - Rozmístění sedadel v jednotce Pendolino

Počet míst k sezení	Proti sobě	Za sebou	Celkem	
1. třída dvojsedadlo	34	36	70	105
1. třída jednosedadlo	18	17	35	
2. třída dvojsedadlo	40	92	132	202
2. třída jednosedadlo	19	51	70	
2. třída místa pro invalidní vozík			2	

Zdroj: autor na podkladě (8)

EuroCity (EC)

Na spoje EC jsou nasazovány nejlepší osobní vozy ČD odpovídající platným mezinárodním standardům pro tuto kategorii vlaků vybavené klimatizací, vakuovými WC a informačním systémem. Soupravy jsou standardně řazeny v pořadí: vůz (vozy) 1. třídy, plnohodnotný jídelní vůz a dále vozy 2. třídy. Na některé spoje jsou v rámci vyrovnání výkonů na mezinárodních linkách nasazovány soupravy vozů spolupracujících zahraničních

železničních správ. Podrobné řazení souprav jednotlivých spojů je uvedeno v příloze č. 3, parametry uspořádání interiéru používaných vozů jsou uvedeny v příloze č. 4.

Expres (Ex)

U vlaků kategorie Ex je z hlediska nasazování souprav obdobná situace jako u vlaků EC, nicméně v této kategorii již nejsou zavedena tak striktní omezení kvality použitých vozů ze strany mezinárodních ujednání. Z tohoto důvodu se zde mohou vyskytovat také vozy s nižší úrovní vybavení a komfortu, tedy například bez klimatizace nebo vakuových WC. Toto se týká především posilových vozů nasazovaných v určité dny v týdnu. Řazení souprav vlaků kategorie Ex je uvedeno v příloze č. 5 a parametry uspořádání interiéru vozů jsou uvedeny společně s vozy EC v příloze č. 4.

Rychlík (R)

Na vlacích kategorie R lze potkat rozličné řady vozů počínaje původními vozy typu UIC-Y, dále vozy po různých rekonstrukcích, ale také například motorové vozy s vozy přivěsnými na méně vytížených linkách. Rychlíkové spoje jsou ČD provozovány na základě objednávky dopravní obslužnosti. V rámci této objednávky v minulosti nebyly stanovovány žádné zvláštní požadavky na kvalitu používaných vozidel, nicméně ČD více či méně zdařilými rekonstrukcemi dle svých finančních možností svůj park postupně vylepšovaly, a i nadále vylepšují. Posledním trendem je pak nasazení rekonstruovaných řídicích vozů i v této kategorii vlaků, pro urychlení obrátů souprav v koncových stanicích. Přes toto zlepšování však nelze opomenout, že jsou na rychlících dodnes používány vozy, které nejenže nevyhovují současným kvalitativním požadavkům na kulturu cestování, ale také například hygienickým normám díky absenci WC s uzavřeným odpadovým systémem. Řazení souprav vlaků kategorie R omezené pro účely této práce pouze na relace využívající alespoň v části trasy trať Praha – Ostrava je uvedeno v příloze č. 6 a podrobné parametry uspořádání interiéru vozů jsou uvedeny společně s vozy EC a Ex v příloze č. 4.

1.4.2 RegioJet, a. s.

Vozový park společnosti RJ v současné době tvoří vozy původních řad Apmz, ABmz, ASmz a Bmz nakoupené od ÖBB. K těmto celkem 40 vozům firma přikoupila v září 2012 dalších 12 vozů řady Am⁶¹ od SBB, které však do provozu zatím nijak nezasahují. Všechny vozy nasazené do provozu prošly částečnou obnovou a úpravou interiéru včetně například

vytvoření cateringových prostorů ve vozech ABmz. Všechny vozy byly přeznačeny na jednotnou druhou třídu, jak je uvedeno výše, ale jednotlivé typy byly rozlišeny slovním označením Kupé, Relax a Internet café, které je v případě vozů Relax a Internet café uvedeno na skříní vozů vedle piktogramů. Řadové označení uvedené na podélnících zůstalo zachováno. Zavedení jednotné třídy u všech typů vozů nahrála také technická skutečnost, že v oddílech původní 1. a 2. třídy jsou použita shodně 6 místná kupé, respektive je použito uspořádání 1 + 2 ve velkoprostorových částech vozů. Z tohoto konceptu vybočují pouze kupé původní třídy Bussines Class s velkoryse pojatými 4 místy v kupé.

Relax (ex Ampz ÖBB)

Vozy původní řady Ampz ÖBB jsou rozděleny na část oddílovou a část velkoprostorovou. Část oddílovou tvoří 4 kupé po 4 místech původní třídy Business Class vybavené prostornými, kůží čalouněnými, polohovatelnými sedadly. Každé sedadlo má vlastní pohodlně přístupnou zásuvku 230 V. Sedadla blíže k chodbičce jsou vybavena výklopným stolečkem, na místech blíže k oknu lze využít rozkládací stůl upevněný pod oknem. Pro uložení zavazadel lze využít prostor mezi sedadly prakticky při ruce cestujícího, a také zavazadlové police nad sedačkami.



Obrázek 1 - RegioJet, kupé vozu Relax

Zdroj: (9)

Ve velkoprostorové části vozu se nachází 32 míst k sezení v příčném uspořádání 1 + 2, v prostorovém komfortu původní 1. třídy ÖBB. 12 míst se nachází po čtyřech, čelem proti sobě u třech pevných rozkládacích stolků. Další 4 místa jsou po dvojicích, čelem k sobě

u dvou menších stolků. Zbytek míst je uspořádán v řadě za sebou, z toho 10 míst na dvojsedadlech a 6 samostatných.



Obrázek 2 - RegioJet, velkoprostorový oddíl vozu Relax

Zdroj: (9)

Sedadla jsou potažená kůží, polohovatelná a vybavená dvojicí područek. Zásuvky 230 V jsou umístěny po dvou na sloupcích mezi okny, což znamená, že jimi nejsou pokryta všechna místa k sezení. Pro cestující na dvojsedadlech sedící blíže k uličce je pak prakticky nemožné jejich využití bez obtěžování cestujícího sedícího u okna. K uložení zavazadel slouží nadokenní police. Ve voze nejsou žádné dodatečné prostory pro uložení rozměrných zavazadel.

Kupé (ex ABmz ÖBB)

Kombinované vozy s čtyřmi oddíly (kupé) původní 1. třídy a šesti kupé 2. třídy ÖBB prošly u společnosti RJ přestavbou, kdy dvě kupé původní 2. třídy byla vyhrazena pro cateringové účely. Do kupé blíže k nástupním dveřím byla vestavěna kuchyňka, a vedlejší slouží jako sklad. Touto úpravou se snížila obsaditelnost vozu na 8 x 6 tedy 48 míst k sezení. Sedadla jsou uspořádána do trojice se společnými, ale relativně širokými područkami mezi místy k sezení, každé z nich je individuálně polohovatelné. Stolky jsou dostupné pouze cestujícím na krajních místech k sezení u okna, kde se stolek vyklápí z obložení stěny, a u dveří, kde je výklopný z prostoru područky. Dvě zásuvky 230 V se nacházejí na stěně pod oknem a pokrývají tedy 1/3 míst k sezení. Nad každým sedadlem se nachází čtecí lampička upevněná na dvojité polici na zavazadla. Rozdíly mezi původními dvěma třídami jsou pouze v potahu

sedadel (kůže - látkový potah) a v prostoru pro nohy, což je způsobeno odlišnou délkou oddílů vycházející ze standardů UIC.



Obrázek 3 - RegioJet, kupé vozu Kupé (bývalá 1. třída ÖBB)

Zdroj: (9)

Kupé (ex Bmz ÖBB)

Vozy prostorově rozdělené na 11 oddílů po 6 místech poskytují shodnou úroveň komfortu jako výše popsané vozy ABmz v části původní 2. třídy ÖBB. Jsou tedy vybaveny sedadly s látkovým potahem. Přestože jsou v těchto vozech standardně poskytovány občerstvovací služby, není zde doplněno žádné cateringové zázemí, a obsaditelnost vozu se tím nezměnila. Aby byla zajištěna co nejsnadnější obsluha cestujících, jsou tyto vozy primárně spřahovány do dvojice s vozy ABmz na straně kuchyňky. Jsou také využívány jako vozy posilové.



Obrázek 4 - RegioJet, kupé vozu Kupé (bývalá 2. třída ÖBB)

Zdroj: (9)

Internet café (ex ASmz ÖBB)

Dalšími vozy společnosti RJ, rozdělenými na část oddílovou a část velkoprostorovou jsou tyto původní řady ASmz ÖBB. Část oddílovou tvoří 4 kupé po 4 místech původní třídy Business Class shodná s vozy Relax (Ampz). Velkoprostorová část vozu, jejíž uspořádání dalo tomuto vozu jeho jméno, je však oproti vozu Relax zcela odlišná. Jsou zde rozmístěny čtyři větší a čtyři menší pevné stoly, ke kterým jsou v příčném uspořádání 1 + 2 přistavena volně pohyblivá, kůží polstrovaná křesílka. Celkem tak tento prostor nabízí 22 netradičních míst k sezení. Zařízení internetové kavárny doplňuje u vstupu do oddílu umístěný barový pult s vybavením, a také u menšího stolku naproti pultu zabudovaný počítač s tiskárnou. Jedno místo u tohoto stolku s počítačem není obsazováno v rezervačním systému. Jako další příslušenství je v čelní stěně oddílu protilehlé k baru zabudován velký LCD displej a vedle umístěný flipchart.



Obrázek 5 - RegioJet, interiér vozu Internet café

Zdroj: (9)

Z dalšího vybavení jsou zde zastoupeny zásuvky 230 V, umístěné po dvou pod stolky na bočních stěnách. Na stěnách v horní části mezi okny jsou také věšáčky na svršky. Tento prostor není vybaven žádnými prostředky pro uložení zavazadel. Vozy Internet Café jsou kromě běžného provozu nabízeny také k pronájmu jako zvláštní vůz pro jednání, setkání, či oslavu během cesty.

1.4.3 LEO Express a. s.

Elektrické jednosystémové jednotky Stadler Flirt původně vyvinuté pro příměstskou dopravu byly výrobcem modifikované pro dálkovou přepravu dle požadavků LE. Interiér jednotek

má velkoprostorové uspořádání oddílů pro cestující. Pouze oddíl Premium Class se šesti místy k sezení, nabízející cestujícím nejvyšší míru soukromí, se dá označit za malý.

Premium Class

Samostatný oddíl v jednom z čelních vozů jednotky (označeném B) nacházející se za stanovištěm strojvedoucího, oddělený od nástupního prostoru a zbytku soupravy pneumaticky ovládanými posuvnými dveřmi. Hned za těmito vstupními dveřmi jsou dva schody vyrovnávající výškový rozdíl podlah v nástupním prostoru a v samotném oddílu, neboť tento se nachází ve vysokopodlažní části vozidla nad hnacím podvozkem. Tyto schody společně s malou šíří vstupních dveří nedovolují využití komfortu této třídy osobám s omezenou schopností pohybu.



Obrázek 6 - Oddíl LEO Express Premium Class

Zdroj: (6)

V oddílu je umístěno šest luxusních ergonomicky optimalizovaných kožených sedadel, elektricky polohovatelných s možností sklopení až do polohy ke spaní. Každé sedadlo je vybaveno vyklápěcím stolem, čtecí lampičkou a vlastní zásuvkou 230 V. Sedadla jsou v příčném uspořádání 1 + 2 a jsou všechna otočena jedním směrem - k čelu vozu. Z tohoto důvodu si není možné vybrat sedadlo čelem ve směru jízdy, pokud jednotka jede směrem opačným tedy s vozem B na konci vlaku. Všechny jednotky jsou aktuálně provozovány vozem B směrem ku Praze, což znamená, že si nelze v této třídě sednout po směru jízdy ani v jednom spoji ve směru Praha - Ostrava.

Oddíl je dále vybaven odkládacími prostory pro zavazadla umístěnými úhlopříčně v rozích. Policový regál, do kterého se vejdu i rozměrná zavazadla, je umístěn u vstupních dveří. V protilehlém rohu je pak umístěn prostor pro odložení svršků vybavený ramínky. Prostor pro odložení svršků je v zorném poli všech sedících cestujících, a umožňuje tak snadný dohled nad odloženými věcmi. Prostor pro zavazadla u dveří však umožňuje přímý dohled pouze cestujícím usazeným na dvojici sedadel nejbližší ke dveřím. V zorném poli cestujících se na čelní stěně pod stropem nachází také LCD obrazovka informačního systému vlaku.

Business Class

Oddíl Business Class je dalším uzavřeným prostorem vlaku, umístěným v čelním voze B jednotky. Příčky s pneumaticky ovládanými posuvnými dveřmi oddělují tento oddíl od nástupního prostoru společného s třídou Premium Class na straně jedné, a prostoru WC a kuchyňky umístěné v průchodu do vedlejšího vozu soupravy na straně druhé. Toto přilehlé zázemí je primárně určené pro obsluhu obou vyšších tříd. Nic ale nebrání například cestujícím z Economy oddílu vedlejšího vozu v použití tohoto WC.



Obrázek 7 - Oddíl LEO Express Business Class

Zdroj: (6)

Ergonomická polohovatelná sedadla s koženým potahem jsou vybavena dvěma područkami a zásuvkou 230 V u každého místa k sezení. Sedadla jsou v příčném uspořádání 1 + 2 a umožňují cestujícím výběr z několika variant sezení proti sobě nebo za sebou. Čtveřice cestujících zřejmě upřednostní sedadla čelem proti sobě u stolku uprostřed oddílu (4 místa). Dvojice pak mají na výběr sezení čelem proti sobě u stolku (2 místa), nebo v řadě sedadel

vedle sebe čelem po nebo proti směru jízdy (8 míst). Zbylá sedadla (5 míst) do celkového počtu 19 míst jsou pak samostatná v řadě za sebou. Počet sedadel v řadě po nebo proti směru jízdy je různý v závislosti na směru jízdy vlaku. U všech sedadel uspořádaných za sebou je možnost sklopení stolku vybaveného nástavcem pro notebook a upevněného na opěradle sedadla předchozí řady.

Pro odkládání zavazadel jsou v oddíle instalovány nadokenní police vybavené háčky na oblečení. Vedle dveří vedoucích z nástupního prostoru je dále nainstalován regál s policemi pro rozměrná zavazadla. LCD displeje informačního systému vlaku jsou nainstalovány na obou čelních stěnách oddílu u stropu a jsou tedy pohodlně viditelné ze všech míst k sezení. Ani v této třídě se nenachází prostor vyhrazený pro osoby s omezenou schopností pohybu, nicméně prostorná místa k sezení a úroňové nastupování poskytují v tomto směru určité možnosti.

Economy Class

Čtyři z pěti vozů elektrické jednotky zabírá zcela průchozí velkoprostorový oddíl třídy Economy. K prostorové propojenosti přispívají také široké, dobře izolované mezivozové přechody, které umožňují nerušený průhled celou soupravou. Tento průhled pouze částečně narušuje přítomnost buňky WC pro invalidy, umístěné ve voze C. Nástupní prostory jsou odděleny pouze úzkými prosklenými zástěnami. Toto uspořádání má své výhody i nevýhody. K výhodám by se dala počítat například snadnější orientace cestujících při hledání WC, a snadnější možnost pohybu a komunikace obsluhujícího personálu obzvláště při využívání cateringových vozíků. K nevýhodám lze pak řadit například neřízené odvětrávání prostoru soupravy při otevření dveří v zimě, a minimální úroveň soukromí cestujících, kdy jedno „živější“ dítě dokáže zabavit množství cestujících lépe než sebedokonalejší zábavní systém.

Ergonomická polohovatelná sedadla s látkovým potahem, použitá v této třídě, mají prostřední područku společnou pro obě místa k sezení. Zásuvky 230 V u každého místa jsou však i v této třídě zachovány. Sedadla jsou v příčném uspořádání 2 + 2, takže zde až na dvě výjimky naproti WC pro invalidy není možnost samostatného sezení. Jinak jsou varianty sezení proti sobě u pevných stolků nebo v řadě za sebou obdobné jako ve vyšší třídě Business. U všech sedadel uspořádaných za sebou je zde opět možnost sklopení stolku vybaveného nástavcem pro notebook a upevněného na opěradle sedadla předchozí řady. V této třídě je nabízeno celkem 212 míst k sezení.



Obrázek 8 - Oddíl LEO Express Economy Class

Zdroj: (6)

Pro odkládání zavazadel jsou obdobně jako v třídě Business nainstalovány nadokenní police vybavené háčky na oblečení. Pouze ve voze D jsou vedle nástupního prostoru nainstalovány dva rozměrné regály s policemi pro velká zavazadla. LCD displeje informačního systému vlaku jsou nainstalovány u stropu uprostřed a na každém konci vozu a jsou tedy pohodlně viditelné téměř ze všech míst k sezení. Vůz C je, jak již bylo výše zmíněno, vybaven prostornou buňkou WC pro osoby s omezenou schopností pohybu ve které je také umístěn přebalovací pult pro kojence. V přilehlých prostorách jsou vyhrazena dvě místa pro osoby na invalidním vozíku, kdy prostor pro jeden vozík vznikne vždy sklopením dvou sedadel. Dále je zde také jedno místo k sezení kde může mít cestující kočárek s dítětem postavený přímo proti sobě. Další - 2x 4 místa, kde lze umístit dětský kočárek, jsou také ve vozech A a D. Tato místa vždy přilehají k nástupnímu prostoru, ale není zde možnost využití blízkého WC.

1.4.4 Porovnání úrovně komfortu jednotlivých dopravců

Odlíšný přístup jednotlivých dopravců k úrovni cestovního komfortu je zřetelný z tabulky 3. Pro porovnání je v tabulce uvedena souprava SC Pendolino, nasazovaná ČD v přímé konkurenci se soukromými dopravci. Úroveň cestovního komfortu je ovlivněna především rozdílným důrazem jednotlivých dopravců na ekonomickou návratnost investic do provozovaných vozidel. Z pohledu cestujících pak z uvedeného vyplývá, že nejméně rozmanitou nabídkou uspořádání interiéru disponuje společnost LEO Express. LE také jako jediný z konkurentů používá příčné uspořádání sedadel 2+2, což ho nejvíce přibližuje do role

nízkonákladového dopravce. V nastalé cenové válce, kdy se v současné době minimální ceny dopravců téměř rovnají, však toto nastavení působí spíše jako nevýhoda. Tuto nevýhodu ale do jisté míry vyrovnává nízkopodlažnost a tím bezbariérovost použité soupravy pro OOSPO do kterých se nezahnují pouze osoby tělesně postižené, ale i cestující s rozměrnými - těžkými zavazadly a rodiče s dětmi v dětském kočárku, pro které bývá nástup do vysokopodlažních vozidel obdobně obtížný.

Tabulka 3 - Porovnání úrovně komfortu jednotlivých dopravců

Produkt	SC Pendolino		RegioJet	LEO Express		
	1.třída	2.třída		2.třída	Premium	Business
Velkoprostorový oddíl	ano	ano	ano	ne	ano	ano
Příčné uspořádání sedadel	1+2	1+2	1+2	-	1+2	2+2
Sedadla proti sobě	ano	ano	ano	-	ano	ano
Sedadla za sebou	ano	ano	ano	-	ano	ano
Kupé	ne	ne	ano	ano	ne	ne
Sedadla proti sobě	-	-	ano	ne	-	-
Příčné uspořádání sedadel	-	-	3+0 i 2+0	1+2	-	-
Prostor pro velká zavazadla	-	-	ano	ano	-	-
Cateringový oddíl	ne	ne	ano	spol. s B	spol. s P	ano
Jídelní vůz	ano		ne	ne	ne	ne
Místo pro invalidy na vozíku	ne	ano	ne	ne	ne	ano
WC pro invalidy na vozíku	ne	ano	ne	ne	ne	ano
Prostor pro velká zavazadla	ano	ano	ne	-	ano	ano
Prostor pro kočárky	omezený	omezený	ne	ne	ne	ano
Zásuvky 230 V	ano	ano	ano	ano	ano	ano

Zdroj: autor na podkladě (6), (8), (9) a vlastního pozorování

2 Služby poskytované cestujícím během jízdy vlaku dálkové přepravy

Tato kapitola je zaměřena především na poskytované servisní služby. S nástupem nových dopravců došlo v rámci konkurenčního boje k rozšíření nabídky různých doplňkových služeb. Níže popsaná nabídka služeb poskytuje obraz výchozích podmínek pro závěry uvedené v další kapitole, kterým je vyhodnocení průzkumu mezi cestujícími.

2.1 Nabídka občerstvovacích služeb

2.1.1 České dráhy, a. s.

Ve vybraných vlacích ČD je zařazen jídelní vůz nebo bistro s nabídkou teplých nebo studených jídel a studených i teplých nápojů. V jídelních vozech jsou samostatná místa k sezení pro konzumaci jídel jako v restauraci. Cestu vlakem si je možné zpříjemnit například plnohodnotným obědem v jídelním voze. Bistro je naopak vybaveno pouze barovými pulty. V některých vlacích je zajištěna rozvážka občerstvení po vlaku prostřednictvím pojízdného minibaru, kde je možné si přímo ze svého sedadla zakoupit studená jídla a studené i teplé nápoje. (11) Gastronomické služby ve vlacích ČD zajišťuje v současné době společnost JLV, a.s. vybraná na 4 roky na základě výběrového řízení v roce 2012. (13) Určitou výjimkou jsou některé spoje kategorie *EC* a *Ex* tvořené v rámci vyrovnávky provozních výkonů soupravami cizích železničních správ. V těchto vlacích jsou gastronomické služby poskytovány vždy partnerskou organizací zahraniční železniční správy.

SuperCity (SC)

Jídelním vozem s bistro oddílem nazvaným BlueBar jsou vybaveny všechny soupravy SC Pendolino. V těchto vlacích je v provozu rovněž minibar, který nabízí cestujícím občerstvení přímo na jejich místě. Služby pro cestující zahrnuté v ceně přepravy jsou odlišené dle cestovní třídy a jsou aktuálně nastaveny následovně:

- **Služby pro zákazníky 1. třídy vlaků SC:**

1. občerstvení v ceně přepravy,
 1. káva nebo čaj nebo kakao,
 2. perlivá nebo neperlivá voda,

3. snack dle nabídky - v nabídce cereálie s müsli, ovocné/zeleninové saláty, čerstvé plněné pečivo, sendviče, fornetti,
 4. snack se mění v pravidelných týdenních rotacích,
2. zdarma nabídka denního tisku,
 3. provoz vlakového bistra,
 4. minibarový prodej v celé soupravě,
 5. servis občerstvení přímo k místu cestujícího.
- **Služby pro zákazníky 2. třídy vlaků SC:**
 1. perlivá nebo neperlivá voda San Benedetto zdarma,
 2. zdarma nabídka denního tisku,
 3. servis přímo k místu cestujícího,
 4. minibarový prodej v celé soupravě. (14)

Pro servis na místo cestujícího jsou přítomni v každém spoji 2 stevardi na celý vlak.

Vlaky EC / Ex / R

Občerstvovací služby nabízené společností JLV, a.s. v těchto kategoriích vlaků jsou rozděleny následovně:

- **Služby JLV, a.s. v jídelních a bistro vozech v mezinárodních vlacích:**
 1. cenově zvýhodněná denní menu,
 2. nabídka specialit české kuchyně,
 3. minutková kuchyně,
 4. čepované pivo na vybraných spojích,
 5. rezervace místa v jídelním voze, pro jednotlivce i skupiny,
 6. objednávka menu v jídelním voze pro skupiny,
 7. servis na místo cestujícího v 1. třídě.
- **Služby JLV, a.s. v jídelních a bistro vozech ve vnitrostátních vlacích:**
 1. cenově zvýhodněná denní menu,
 2. rezervace místa v jídelním voze, pro jednotlivce i skupiny,
 3. objednávka menu v jídelním voze pro skupiny.
- **Služby minibaru JLV ve vnitrostátních vlacích:**
 1. minibarový prodej v celé soupravě,
 2. servis přímo k místu cestujícího. (15)

Druh nabízené služby je pro vybrané spoje vyšší kvality uveden v přílohách 3, 5 a 6 případně jej lze odvodit na základě údajů o řazených vozech v příloze 4. V některých vnitrostátních spojích ČD nižších kategorií Ex a R nabízí občerstvení servírované z minibarového vozíku firma Minibary Schusser z Českých Velenic. Pro odstavení minibaru této firmy je pak v příslušném spoji vyhrazeno a uzamčeno jedno kupé ve vhodném voze soupravy. Nabídka této firmy však není kromě přímého prodeje nikde prezentována.

2.1.2 RegioJet, a. s.

Ve vlacích RegioJet nejsou řazeny jídelní vozy. Vozy vybavené cateringovým oddílem pro přípravu občerstvení jsou obvykle řazeny do dvojice s vozem bez tohoto oddílu tak, aby byla možná snadná obsluha všech cestujících. V každém z vozů soupravy je neustále přítomný stevard, který roznáší občerstvení přímo na místo sezení. V ceně každé jízdenky je zahrnuto neomezené množství kávy, po nástupu dostane každý cestující zdarma vodu nebo mátový čaj. Občerstvení je nabízeno za nízkonákladové ceny a zahrnuje jídla jako je suši, saláty, plněné croissanty i dezerty.

2.1.3 LEO Express a. s.

Také LEO Express nabízí občerstvení, které palubní personál roznáší přímo na místo sezení, a je zde také přítomný jeden stevard na každý vůz. Zázemí pro přípravu občerstvení je však nejskromnější ze všech tří konkurenčních dopravců. Skládá se z příručního skladu na jednom a cateringového prostoru na druhém konci soupravy. Oba tyto prostory jsou umístěné vždy naproti WC, a jsou poměrně stísněné, takže v provozu dochází k odstavování potřebných minibarových vozíků v rozšířených prostorech u vstupních dveří, které by měly primárně sloužit k pohybu cestujících s dětskými kočárky, případně na invalidním vozíku. Umístění cateringu naproti záchodu se navíc již setkalo s kritikou nejen ze strany cestujících, ale i novinářů z denního tisku sledujících konkurenční boj dopravců.

2.1.4 Porovnání nabídky občerstvení

Porovnání nabídky občerstvení z hlediska jeho cenové úrovně je uvedeno v tabulce 4. Nízkonákladovostí vyniká nabídka společnosti RegioJet, nejširší sortiment pak nabízejí JLV ať již na spojích SC Pendolino tak i v ostatních spojích ČD, kde jsou nasazovány jídelní vozy.

Tabulka 4 - Porovnání nabídky občerstvení z hlediska cen (stav ke dni 1. 4. 2013)

Druh vlaku	SC Pendolino (JLV)		JLV jídelní vůz		JLV minibar		RegioJet		LEO Express	
	od	do	od	do	od	do	od	do	od	do
Občerstvení \ cena v Kč										
Studené nápoje nealko	29,-	55,-	29,-	55,-	25,-	35,-	12,-	25,-	15,-	19,-
Studené nápoje alkohol	29,-	399,-	35,-	99,-	35,-	47,-	20,-	45,-	20,-	49,-
Teplé nápoje	35,-	45,-	35,-	39,-	29,-	32,-	0,-	10,-	19,-	39,-
Polévky	49,-	49,-	49,-	49,-	ne	ne	ne	ne	ne	ne
Rychlá jídla (Snacks)	45,-	79,-	45,-	79,-	20,-	59,-	20,-	80,-	39,-	59,-
Hlavní jídla	115,-	129,-	115,-	129,-	ne	ne	ne	ne	ne	ne
Menu	70,-	139,-	70,-	139,-	45,-	79,-	9,-	15,-	1)	1)
Dezerty	39,-	45,-	39,-	45,-	ne	ne	9,-	35,-	35,-	35,-
Saláty	69,-	69,-	69,-	69,-	ne	ne	40,-	60,-	59,-	59,-
Drobné občerstvení	20,-	30,-	20,-	30,-	20,-	25,-	10,-	15,-	5,-	49,-
Poznámka: 1) Při objednání jídla s nápojem jsou poskytovány slevy na nápoj ve výši 4,- až 5,- Kč.										

Zdroj: autor na podkladě (14, 15, 16, 17)

Do přehledu cen uvedeného v tabulce 4 se promítá rozdílný marketingový přístup jednotlivých dopravců ke službě poskytování občerstvení. U ČD reprezentovaných zde nabídkou společnosti JLV se pod vyššími cenami občerstvení skrývají vyšší náklady související se zvolenou formou provozování služby restauračním způsobem, kdy jsou cestujícím nabízena plnohodnotná jídla v příslušném prostředí, zatímco soukromí dopravci zvolili systém roznášky občerstvení spíše Fast-Foodového typu. Specifickým marketingovým tahem společnosti RegioJet je pak prodej občerstvení za velmi nízké dotované ceny. Cestující kladoucí důraz na formu občerstvovacích služeb mají tedy v současné době dobré možnosti výběru mezi jednotlivými dopravci.

2.2 Nabídka palubní zábavy

2.2.1 České dráhy, a. s.

Rozvoj nabídky palubní zábavy ve vlacích ČD nastal především v souvislosti s očekávaným nástupem konkurence. Z dřívější omezené nabídky lze jmenovat kupříkladu nabídku denního tisku ve vlacích vyšší kvality a dále také firemní časopis *ČD pro vás*, distribuovaný na nádražích po celé síti. V současné době je již nabídka pestřejší, ale je soustředěna převážně do palubního WiFi portálu zdarma dostupného ve vlacích vyšší kvality, tedy do spojů SC Pendolino a Ex D1 Express. Základní službou je nejen bezdrátové připojení k internetu, kdy

je kladen velký důraz na spolehlivost a stabilitu připojení, ale je k dispozici také informační a zábavní palubní portál. Tento portál zahrnuje:

- informační funkce: čerstvé zprávy ze zpravodajských webů, on-line nákup jízdenek a místenek, jídelní lístek bistrovozu, on-line přenos z čelní a zadní kamery Pendolina,
- herní funkce: počítačové hry i v režimu multiplayer (proti jiným hráčům ve vlaku), hra se zákaznickou soutěží o hodnotné ceny, Elfikův web pro nejmenší cestující obsahující hry, soutěže, pohádky a jiné,
- hudební knihovna: nejnovější alba různých interpretů a žánrů,
- elektronická knihovna - každý měsíc dvě nové E-knihy, rozsáhlé ukázky z několika dalších novinek, nákup E-knih se slevou 10 %.

Pro zpříjemnění cesty nejmenších cestujících je ve voze č. 4 všech vlaků SC Pendolino přímo na stolcích u míst č. 43–46, 53–56 a 63–66 navíc umístěna stolní hra „Elfikova cesta, a to včetně pravidel hry. Ke hře jsou zapotřebí pouze figurky a hrací kostka známé například ze hry Člověče, nezlob se!, které cestujícím zdarma na požádání zapůjčí palubní personál. (18)

2.2.2 RegioJet, a. s.

K základní nabídce zábavy patří nabídka denního tisku a časopisů včetně palubního časopisu *Žlutý*. Ve všech vozech je nabízena možnost bezdrátového připojení k internetu zdarma. Součástí je také intranet s důležitými informacemi o vlacích IC RegioJet a službách společnosti. Ve vozech *Internet café* je v oddílu internetové kavárny dostupný zesílený signál bezplatného WiFi umožňující kvalitnější příjem než v ostatních vozech. U instalovaného počítače s tiskárnou je k dispozici přístup k internetu zdarma. Dalším kancelářským vybavením je pak televizní obrazovka a flipchart. (10)

2.2.3 LEO Express a. s.

Na palubě souprav LEO Express je cestujícím k dispozici aktuální denní tisk a časopisy různých žánrů zdarma v omezeném množství. Společnost také začala vydávat vlastní časopis s názvem *LEO Express* vydávaný jako čtvrtletník. Přístup k Wi-Fi internetu je k dispozici ve všech třídách a jeho součástí je také informačně-zábavní portál označovaný jako infotainment.

Infotainment LEO Express cestujícím zdarma nabízí:

- Filmy: výběr z desítek českých i zahraničních titulů různých žánrů,
- Rádio: výběr z internetových rádií různých žánrů,
- Hry: uspořádané do několika kategorií. Lze je hrát přímo ze serveru nebo je možné jejich stažení,
- Vlakový chat: možnost chatu se spolucestujícími pod zvolenou přezdívkou,
- Potřebné informace: aktuální informace o jízdě, o pamětihodnostech a zajímavostech na trase, o návazných spojích, o nabídce cateringu a palubních službách.

Pro nejmenší cestující jsou k zapůjčení nabízeny také stolní hry a tzv. *Kufřík plný překvapení*, vybavený především barevnými pastelkami a omalovánkami. V celém vlaku jsou rozmístěny LCD obrazovky viditelné ze všech míst, které cestující neustále informují o průběhu jízdy, jízdním řádu, aktuálním čase, počasí, momentální poloze a rychlosti vlaku, záběry z čelní kamery nebo poskytují informace o pamětihodnostech na trase. (19)

2.3 Nabídka doplňkových služeb

2.3.1 České dráhy, a. s.

Zavazadla

Ve vybraných vlacích je možné cestovat i s rozměrnějšími zavazadly (např. jízdní kolo, lyže). Pro takováto zavazadla jsou ve vlaku určeny označené prostory. Nakládku a překládku takovýchto zavazadel si vždy zajišťuje cestující sám. Úschova během přepravy je služba přepravy zavazadel nabízená ve vlacích kde je řazený vůz se zavazadlovým oddílem (viz přílohy 3, 4, 5 a 6). Zavazadlo je v rámci této služby přepravováno ve vlaku pod dohledem průvodčího. U označených vlaků je umožněna přeprava jízdních kol s možností rezervace místa nebo na základě povinné rezervace místa. Rezervaci místa pro kolo ve vlacích se službou úschova během přepravy je možné zakoupit v předprodeji až 2 měsíce předem. (11)

Cestování hendikepovaných

Část vlaků je přizpůsobena pro cestování vozíčkářů, pro které jsou ve speciálních vozech vyhrazena zvláštní místa a upraveny WC. Tyto vozy jsou pak vybaveny zdvihací plošinou pro vozíčkáře pro jejich snadný nástup do vlaku. (11) V každém voze jsou v blízkosti vstupních

dveři vyhrazena a označena místa pro cestování OOSPO. Konkrétní údaje k jednotlivým typům vozů jsou uvedeny v přehledu vozů v příloze č. 4.

Cestování s dětmi

Pro cestující s dětmi do 10 let jsou zpravidla v dálkových vlacích vyhrazena samostatná místa k sezení, kde mají tito cestující přednost před ostatními cestujícími. Vozy s takovými místy jsou zvlášť označeny. (11)

Dámské oddíly

Dámské oddíly patří ke specifickým oddílům s nejkratší historií, které ČD nabízejí téměř ve všech vlacích kategorie EC a Ex. Tyto oddíly byly stejně jako například klidové oddíly zavedeny na základě podnětů ze strany cestujících. Oddíly pro dámy jsou umístěny vždy ve vozech 2. třídy v blízkosti služebního oddílu a jsou v průběhu jízdy častěji kontrolovány vlakovým personálem. Určeny jsou pouze ženám a dívkám, a to především těm samostatně cestujícím. Možnost zakoupení místenky do tohoto specifického oddílu se připravuje. (11)

Tiché oddíly

Ve vybraných vlacích lze nalézt tzv. tiché oddíly. Cestující v tichém oddílu by měli již při nástupu do vlaku vypnout vyzvánění svého mobilního telefonu. Pokud si během jízdy vlaku potřebují vyřídit telefonní hovor, měli by tak učinit mimo tichý oddíl, tj. ve vstupní části vozu nebo přejít do vozu vedlejšího. Zároveň by se měli v tomto oddíle s ohledem na ostatní cestující zdržet jakýchkoli hlasitých či rušivých projevů. (11)

Cestování se psem

Se psem na vodítku lze u ČD cestovat pouze ve 2. třídě, s malým psem v uzavřené schráně je možné cestovat i v 1. třídě. Pes přepravovaný na vodítku musí být držen nakrátko, a musí mít nasazen bezpečný náhubek. Nesmí být přepravován na sedadle. Přeprava psů, vyjma vodicích psů nevidomého držitele průkazu ZTP/P a asistenčních psů, je vyloučena ve vozech 1. třídy, v restauračních vagoncích, ve vagoncích (oddílech) vyhrazených pro přepravu cestujících s dětmi do 10 let, v tichých oddílech a je omezena v lůžkových a lehátkových vozech. Vodicí pes nevidomého držitele průkazu ZTP/P a asistenční pes se přepravuje bezplatně, nemusí mít nasazen náhubek a nelze jej z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout. Vodicí pes nevidomého a asistenční pes mohou společně s cestujícím cestovat i v 1. třídě. (12)

Ze živých zvířat lze vzít s sebou do vlaku kromě psa i drobná domácí a jiná malá zvířata, pokud jsou zcela uzavřena ve snadno přenosných klecích, koších nebo jiných schránkách

s nepropustným dnem umístěných na klíně nebo pod sedadlem. Takto přepravovaná malá zvířata jedou zdarma jako ruční zavazadlo. Pokud schránka překročí rozměry pro ruční zavazadla (90 x 60 x 40 cm) nebo je pro ni vyžadováno zvláštní místo ve vlaku, je třeba zaplatit jako za přepravu spoluzavazadla. (12)

Automobil ve vlaku

Ve vybraných dálkových vlacích je možné do speciálních vozů naložit i osobní auto nebo motocykl. Jízdu vlakem pak cestující stráví v lůžkovém voze (v nočních vlacích) nebo v běžném voze s místy k sezení. Po příjezdu do cílové stanice pak může odpočatý cestující vyrazit automobilem na další cestu. (11) Z denních spojů, na které je zaměřena tato práce, se v současné době tato služba týká pouze jednoho páru vlaků Ex 120/121 Košičan mezi stanicemi Praha hl. n. a Košice.

2.3.2 RegioJet, a. s.

Zavazadla

Dle přepravního řádu společnosti RJ může cestující s sebou k přepravě vzít zavazadla, která lze vzhledem k jejich rozměru, délce nebo hmotnosti rychle a bez obtíží naložit a umístit ve vozidle nebo v prostoru pro zavazadla. (20) Konkrétní rozměrová nebo váhová omezení nejsou uplatňována. Přepravu jízdních kol a dětských kočárků přepravní řád dopravce neřeší. Z dříve uvedeného uspořádání v současné době používaných vozů je zřejmé, že prostor pro přepravu kočárků je velmi omezen a přeprava jízdních kol zřejmě zcela vyloučena.

Cestování hendikepovaných

Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají dle přepravního řádu přednost při obsazení míst k sezení, která jsou určena pro přepravu těchto osob a označena odpovídajícími značkami. (20) Jednou z povinností v každém voze přítomných stevardů je pak pomoc OOSPO při jejich nástupu a zajištění jejich pohodlné a bezpečné přepravy. Rezervační systém RJ však volná místa dle kategorie cestujících nerozlišuje, což znamená, že OOSPO si musí obsadit vhodné místo včasnou rezervací jízdenky, případně je-li to možné, může dojít k přesazení cestujících přítomnými stevardy operativně. Přeprava osob na invalidním vozíku, přestože je v přepravním řádu deklarována, a jsou v něm stanoveny obecné podmínky, za kterých může být provedena (20), je u RJ obdobným problémem jako přeprava kočárků a jízdních kol. V současné době dopravce nedisponuje vozy s oddílem vybaveným pro jejich bezpečnou přepravu, a žádný z vozů není vybaven bezbariérovým WC.

Cestování s dětmi - Dámské oddíly - Tiché oddíly

Přestože RJ disponuje oddílovými vozy, nezavedl žádné zvláštní oddíly a to ani pro cestující s dětmi do 10 let. Všichni cestující bez rozdílů mají stejné možnosti rezervace jízdenek. Jaké místo k sezení cestující pro svoji jízdu dostane, tedy závisí pouze na předstihu, v jakém si jej zarezervuje.

Cestování se psem

Se psem a jinými drobnými domácími či malými zvířaty lze ve spojích RJ cestovat pouze při jejich umístění v uzavřené schráně, koši nebo kleci s nepropustným dnem. Přeprava vodícího nebo asistenčního psa nevidomého držitele průkazu ZTP/P či s cvičitelem je umožněna a je bezplatná. (20)

2.3.3 LEO Express a. s.

Zavazadla

Možnost bezplatné přepravy zavazadel je definována obdobně jako u společnosti RegioJet možností jejich snadného naložení a umístění ve vozidle samotným cestujícím. Navíc jsou však definovány maximální rozměry 900 x 600 x 400 mm a hmotnost < 50 kg, kromě lyží a snowboardů. Ve vlacích LE je umožněno přepravovat lyže, snowboardy a boby. Pro kočárky a doprovod je v každé soupravě vyčleněno 5 míst k sezení s patřičným prostorem ve třídě Economy v blízkosti vstupních dveří. Přepravu kol dopravce neumožňuje s důrazem na přednost pohodlí cestujících. Vzhledem k absenci vyhrazeného místa a jakýchkoliv držáků je navíc problematické i bezpečnostní hledisko jejich přepravy. (21)

Cestování hendikepovaných

Soupravy LE jsou nízkopodlažní, vybaveny výsuvnou nástupní plošinou a celkově snadno průchozí. Jsou v nich ve třídě Economy vyčleněna celkem dvě místa pro ortopedické vozíky v blízkosti širokých vstupních dveří, a vybavením každé soupravy je speciální přenosná nájezdová rampa, kterou lze překlenout výškový rozdíl mezi nástupištěm a podlahou vozidla. K dispozici je také toaleta s bezbariérovým přístupem. O asistenci personálu dopravce při nástupu cestujícího na vozík je nutno požádat nejpozději 24 hodin před pravidelným odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího, a to prostřednictvím call centra. Cestující by měl mít přitom zakoupenou jízdenku s místenkou na toto speciální místo a měl by se přihlásit minimálně 30 minut před pravidelným odjezdem daného spoje v nástupní stanici na pokladně nebo telefonním čísle, které bylo cestujícímu sděleno při přijmutí objednávky přepravy.

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace nebo osob na ortopedickém vozíku, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná pouze v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy. V soupravě LEO Expres lze cestovat pouze s ortopedickým vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy. (21)

Cestování s dětmi - Dámské oddíly - Tiché oddíly

Vzhledem ke zvolené koncepci velkoprostorového uspořádání soupravy nelze ve vlacích LE zavést žádné zvláštní oddíly bez nákladných změn interiéru.

Cestování se psem

Psy a další živá zvířata je možné ve spojích LE přepravovat jen pod dohledem cestujícího ve snadno přenosných klecích, košících, taškách nebo jiných schránkách s nepropustným dnem, s výjimkou psů vodících, asistenčních a služebních psů policistů při plnění služebních povinností. (21)

3 Vyhodnocení požadavků cestujících na vybavenost vozů a poskytované služby s ohledem na strukturu cestujících

V předcházející kapitole byla provedena analýza služeb poskytovaných cestujícím za jízdy vlaku dálkové přepravy, tedy jaké služby jsou v současnosti nabízeny jednotlivými dopravci. Cílem následující části je zhodnotit požadavky cestujících na tyto služby, a vliv těchto služeb na strukturu cestujících. Jako zdroj údajů pro tuto část práce byl zvolen a následně proveden dotazníkový průzkum mezi cestujícími.

3.1 Cíle průzkumu

Dotazníkový průzkum mezi cestujícími byl zaměřen na zjištění jejich potřeb v průběhu jízdy vlaku. Cílem bylo zjistit, co je pro cestující ve voze nejdůležitější a jakým službám dávají přednost. Dotazník byl sestaven tak, aby zachytil obecné názory jednotlivých cestujících, bez rozlišení jejich preferencí jednotlivých dopravců. Nicméně úroveň nabízeného komfortu a poskytovaných služeb cestujícím se u jednotlivých společností liší, a tím může být ovlivněna průkaznost otázek, na které respondenti při vyplňování dotazníku odpovídali.

3.2 Metodika průzkumu

Průzkum byl prováděn v průběhu měsíců listopad 2012 až duben 2013 formou jednotného dotazníku. Zpočátku byli jednotliví cestující osloveni přímo v různých denních dobách a dnech v týdnu dle možností autora práce především na pražských nádražích, v Poděbradech a Pardubicích. Tito cestující vyplňovali dotazník v papírové formě, a data byla následně ručně zadávána do tabulky v aplikaci Microsoft Excel. Tato metoda se však ukázala jako časově velice náročná a neefektivní.

Daleko efektivnějším způsobem získání dat se ukázalo naprogramování dotazníku v jazyce php a jeho umístění na internetové doméně <http://zeleznicniansketa.ic.cz>. Z navazující propagační kampaně vedené především formou rozesílání e-mailů s žádostí o další šíření, ale také prostřednictvím odkazů na stránkách fanoušků jednotlivých dopravců na sociální síti Facebook vzešla převážná většina údajů. Dotazník tedy reprezentuje náhodný vzorek výběru 127 dotázaných respondentů oslovených několika rozdílnými metodami.

Soubor otázek dotazníku byl rozdělen na dvě části. V první části byly zjišťovány základní údaje o respondentech. Pro zpřehlednění zjišťovaných statistických dat bylo u parametru věk respondentů použito intervalové rozdělení četností. Jako výchozí pravidlo pro stanovení počtu intervalů bylo použito tzv. Sturgesovo pravidlo, podle něhož počet intervalů k je přibližně dán vzorcem:

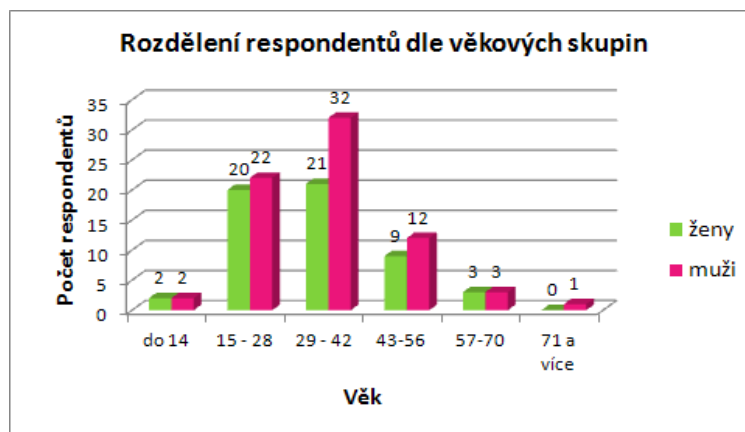
$$k = 1 + 3,3 * \log_{10} n \quad (1)$$

kde n je rozsah souboru. (22) Pro zvolený rozsah souboru 95 let vychází počet intervalů 7, z obou hodnot pak vyplývá šířka intervalu necelých 14 let. Při této šířce intervalu se také hranice intervalů relativně dobře přibližují věku 26 a 70 let, kde dochází k lomům tarifů jízdného (studentské a seniorské jízdné). V druhé části dotazníku respondenti odpovídali na dotazy ohledně svých představ o uspořádání interiéru vlaku a důležitosti poskytovaných služeb. Dotazník (viz Příloha č. 7) obsahuje celkem 19 otázek, z toho 1 je klasifikační na zjištění priorit cestujících. Přestože byli cestující vyplněním ankety zdrženi okolo 5 minut, byl přístup naprosté většiny z nich vstřícný. Nečekáný byl také jejich zájem o výsledky ankety, kdy mnozí z nich uvedli svoji e-mailovou adresu při vyplňování dotazníku na internetu.

3.3 Vyhodnocení průzkumu

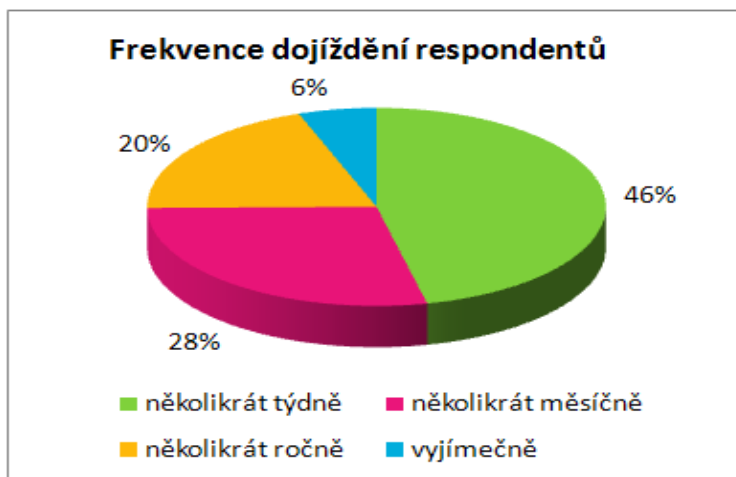
3.3.1 Základní údaje o respondentech

Ke dni ukončení ankety 7. 4. 2013 zodpovědělo anketu 127 respondentů z toho 55 žen a 72 mužů. 90 cestujících (71 %) uvedlo, že nejčastěji cestují sami, 22 osob (17 %) cestuje nejčastěji ve dvojici a 15 osob (12 %) ve větší skupině. Struktura respondentů dle věkových skupin a dalších zjištěných hledisek je uvedena v grafech na následujících obrázcích 9 až 12.



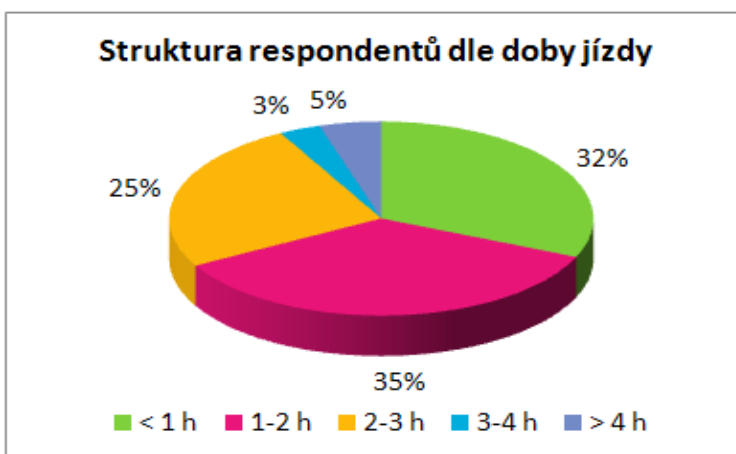
Obrázek 9 - Graf rozdělení četnosti respondentů dle věkových skupin

Zdroj: autor



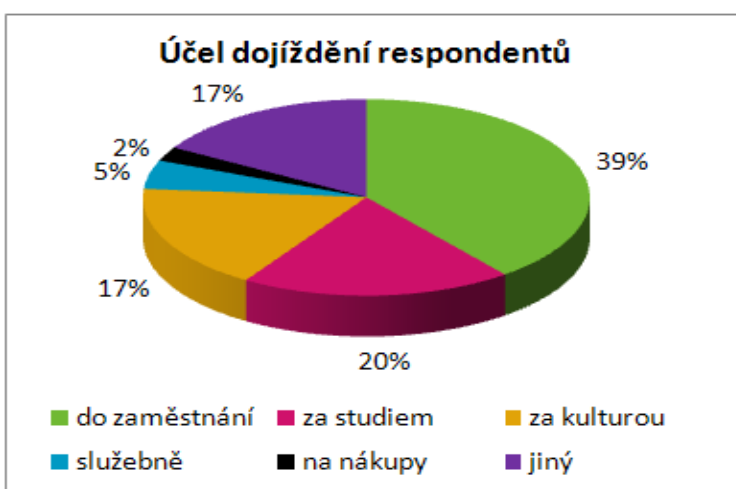
Obrázek 10 - Graf rozdělení četnosti respondentů dle frekvence dojíždění

Zdroj: autor



Obrázek 11 - Graf struktury respondentů dle doby jízdy

Zdroj: autor



Obrázek 12 - Graf struktury respondentů dle účelu dojíždění

Zdroj: autor

3.3.2 Shrnutí preferencí cestujících

Preferovaný směr sezení

V tabulce 5 je uvedena struktura odpovědí respondentů na anketní otázku preferovaného směru sezení.

Tabulka 5 - Preferovaný směr sezení

Preferovaný směr sezení	Počet	%
čelem ve směru jízdy	61	48
čelem proti směru jízdy	5	4
libovolně	61	48

Zdroj: autor

Z výsledků vyplývá, že pouze 4 % respondentů si dobrovolně vyberou sedadlo situované proti směru jízdy. Zbytek cestujících je pak rozdělen zhruba na poloviny, kdy jedna skupina preferuje sedadlo ve směru jízdy a druzí nemají problém sednout si libovolně. Lze předpokládat, že ve skupině preferující sezení čelem ve směru jízdy se může nacházet významné procento lidí trpících kinetózou. *Kinetóza* nebo také tzv. nemoc z pohybu není odborníky považována za nemoc. Je to fyzický stav jedince, kdy vjem pohybu vestibulárním systémem vnitřního ucha nesouhlasí s vizuálními vjemy, a projevuje se závratí, vyčerpáním či zvedáním žaludku. Jednou z příčin tohoto stavu může být i sezení proti směru jízdy ve vlaku nebo v autobuse. (24) Vezmeme-li v úvahu tento předpoklad, mohou být někteří cestující odrazeni od cestování vlakem z důvodu nemožnosti rezervace místa k sezení ve směru jízdy. To se může projevit v obsazenosti např. prémiových oddílů s omezeným počtem míst, která by ale měla nabízet ten nejvyšší komfort. Řešením tohoto problému by pak mohla být otočná sedadla v těchto oddílech.

Preferované uspořádání oddílu

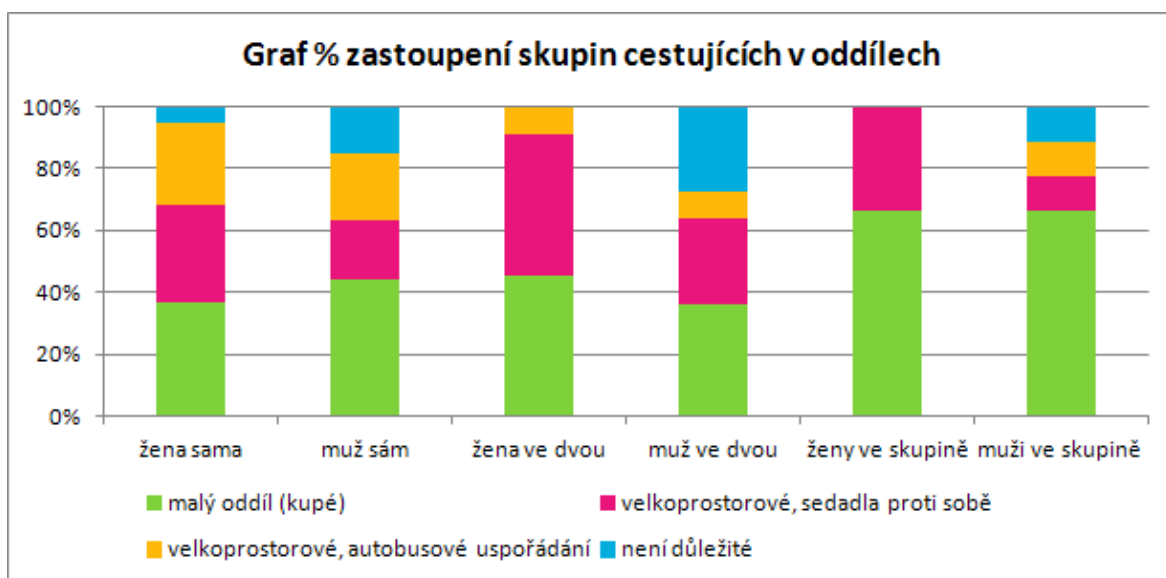
Odpovědi respondentů na anketní otázku preferovaného uspořádání oddílu jsou v tabulce 6.

Tabulka 6 - Preferované uspořádání oddílu

Preferovaný oddíl	Malý oddíl (kupé)		Velkoprostorové sedadla proti sobě		Velkoprostorové autobusové uspořádání		Není důležité		Celkem	
	os.	%	os.	%	os.	%	os.	%	os.	%
Cestující										
ženy	23	42	19	35	11	20	2	4	55	100
muži	33	46	14	19	13	18	12	17	72	100
Celkem	56	44	33	26	24	19	14	11	127	100

Zdroj: autor

Sečtením cestujících s oblibou obou variant velkoprostorového uspořádání a porovnáním tohoto údaje s počtem cestujících s preferencí malých oddílů (kupé), lze dojít k závěru, že obliba cestujících je rozdělena přibližně napůl mezi těmito variantami interiéru vozů. Je zde také patrný určitý rozdíl mezi preferencemi žen a mužů, kdy ženy dávají přednost spíše velkoprostorovým vozům. Ženy také věnují vyšší pozornost výběru místa. Pouze 2 ženy z celkového počtu 55 (4 %) uvedly, že tento parametr pro ně není důležitý. Další rozdíly se projevují při strukturování respondentů dle počtu spolucestujících, jak je patrné z grafu na obrázku 13. Podíl samostatně cestujících žen preferujících velkoprostorový vůz stoupá až k hodnotě 60 %. V grafu je naproti tomu výrazná také vysoká preference malých oddílů u cestujících ve skupině a to bez ohledu na pohlaví. Skupinová cestující, do nichž lze jednoznačně zařadit také cestující s malými dětmi, tedy upřednostňují více soukromí při cestování. Zavedené zvláštní oddíly pro tyto cestující jsou určitě přínosem k jejich vyšší spokojenosti již jen z důvodu minimalizace konfliktních situací s ostatními cestujícími.



Obrázek 13 - Graf zastoupení skupin cestujících v oddílech

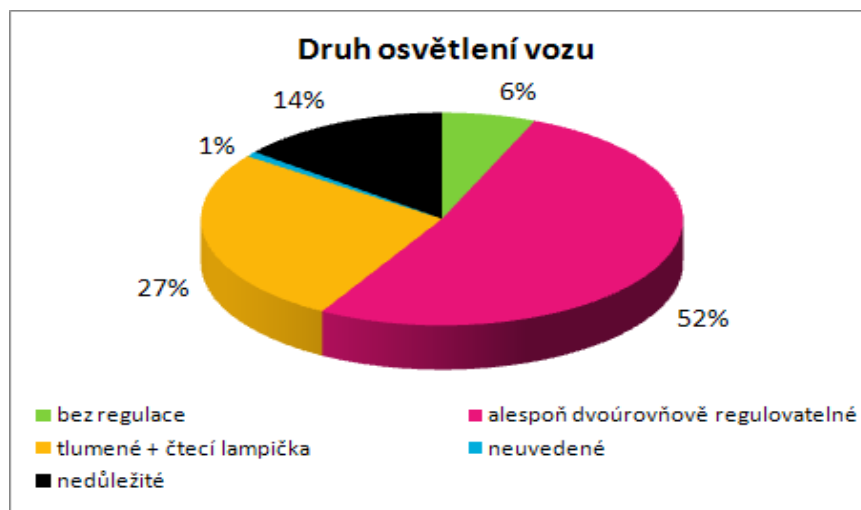
Zdroj: autor

Shrnutím výše uvedených poznatků lze konstatovat, že v současné době dopravci upřednostňované velkoprostorové uspořádání interiéru dle výsledků provedeného průzkumu téměř polovině cestujících nevyhovuje.

Osvětlení interiéru

Struktura odpovědí na anketní otázku: Jaký druh osvětlení preferujete? - je uvedena v grafu na obrázku 14. Za pozornost stojí skutečnost, že až 52% cestujících požaduje alespoň

dvouúrovňově regulovatelné osvětlení. Nejvíce ústních připomínek cestujících při vyplňování ankety se týkalo právě osvětlení interiéru vozidel. Především v Praze oslovení cestující se zkušenostmi z příměstské dopravy hodnotili negativně vysokou intenzitu a nemožnost regulace osvětlení jednotky City Elefant. Tyto jednotky jsou od začátku dubna letošního roku ČD využívány také v posilové dálkové dopravě na spojích kategorie R.



Obrázek 14 - Preferovaný druh osvětlení vozu

Zdroj: autor

Výběr a způsob servírování občerstvení

Závěry v otázce preference výběru teplého či studeného občerstvení nejsou nijak výrazně diferencované, a nelze z nich vysledovat žádné trendy ani v závislosti na době strávené na cestě, což je patrné z rozboru odpovědí uvedeného v tabulce 7.

Tabulka 7 - Preferovaný druh občerstvení

Druh občerstvení	teplé jídlo		studené jídlo		teplé pití		studené pití	
	os.	%	os.	%	os.	%	os.	%
Doba jízdy								
< 1h	16	40%	24	60%	20	50%	20	50%
1 - 2 h	16	36%	29	64%	15	33%	30	67%
2 - 3 h	13	41%	19	59%	14	44%	18	56%
3 - 4 h	3	75%	1	25%	2	50%	2	50%
> 4 h	3	50%	3	50%	3	50%	3	50%
Celkem	51	40%	76	60%	54	43%	73	57%

Zdroj: autor

Výběr druhu občerstvení je vysoce individuální záležitostí a z této otázky tedy nevyplývá žádné jednoznačné doporučení pro dopravce nebo výrobce vozidel.

Zajímavým zjištěním jsou však preference cestujících v oblasti servírování občerstvení uvedené v tabulce 8, kdy 42 % cestujících je zvyklých vozit si vlastní občerstvení a dalších 16% uvedlo, že pro ně tato otázka není důležitá.

Tabulka 8 - Preferovaný způsob servírování občerstvení

Preferovaný způsob servírování občerstvení	Počet	%
jídelní vůz	16	13
jídelní vůz při zajištění bezpečnosti zavazadel	14	11
na místo k sezení	22	17
automat ve voze	5	4
vozím si vlastní	54	42
není důležité	16	13
Celkem	127	100

Zdroj: autor

Pomineme-li výše uvedenou skutečnost, že dle výsledků provedené ankety 55 % cestujících není vůbec nabídkou občerstvovacích služeb osloveno (odpovědi není důležité 13 % + 42 % vozím si vlastní), pak vítězí restaurační způsob stravování v jídelním voze před servisem na místo sezení v poměru 24 % (součet prvních dvou odpovědí) ku 17 % za předpokladu, že by některým cestujícím byla nabídnuta akceptovatelná možnost bezpečného uložení zavazadel. To by mohlo být řešeno například provedením části úložných prostor ve stylu bezpečnostních schránek uzamykatelných například za použití zákaznické čipové karty. Jídelní vozy také zpravidla nejsou vybaveny policemi na zavazadla. Bližším pozorováním jejich zaplnění v jídelních vozech, kde jsou instalovány, by bylo možné zjistit, zda není o jejich využití vyšší zájem, než se obecně předpokládá.

Preferované činnosti během jízdy a využití prostředků zábavy

Neméně zajímavé výsledky byly zjištěny u preferovaných činností během jízdy vlakem, kdy 47 % cestujících dává přednost sledování okolní krajiny. Špinavá okna souprav a vysoké protihlukové zdi, přes které není nic vidět, tak mohou být vnímány cestujícími negativněji, než se obecně předpokládá. Jako preferovaný druh zábavy stále ještě vítězí klasické čtení tisku, nicméně dle obecných trendů lze předpokládat, že zanedlouho převezme vedení internetová zábava. Zavádění vlakových portálů naplněných hudbou, filmy, hrami a v neposlední řadě i elektronickou formou tisku je jistě dobrým způsobem oslovení dalších cestujících zejména mladších věkových skupin, nicméně jejich nadměrné přeplňování agresivní reklamou v zájmu zvyšování doplňkových příjmů dopravce může být cestujícími

vnímáno i negativně. Souhrnné vyhodnocení odpovědí na anketní otázky týkající se této problematiky je uvedeno v tabulkách 9, 10 a 11.

Tabulka 9 - Preferované činnosti během jízdy vlaku

Preferovaná činnost během jízdy	Počet	%
sledování okolní krajiny	60	47
spánek	21	17
práce	23	18
zábava	23	18
Celkem	127	100

Zdroj: autor

Tabulka 10 - Preferovaný druh nabízené zábavy

Preferovaný druh zábavy	Počet	%
čtení tisku	32	25
poslech hudby	25	20
sledování videa	4	3
internetová zábava	24	19
vše	16	13
není důležité	26	20
Celkem	127	100

Zdroj: autor

Tabulka 11 - Preferovaný druh multimediálního zařízení

Multimédia	Počet	%
vlastní zařízení	74	58
zabudované zařízení	7	6
zapůjčené zařízení	2	2
není důležité	44	35
Celkem	127	100

Z tabulky 11 zcela jednoznačně vyplývá, že cestující dávají přednost používání vlastních multimediálních zařízení. Pokud tedy dopravci chtějí poskytovat svým zákazníkům tyto služby, znamená to nejen pro ně ale i výrobce vozidel nutnost sledování trendů v oblasti komunikačních technologií a přizpůsobování možností internetového připojení v nabízených vozidlech nově vyvíjeným personálním zařízením.

Přeprava zavazadel a jejich uložení

V rámci ankety byly také zjišťovány druhy přepravovaných zavazadel, preference cestujících ohledně jejich uložení a požadavky na přepravu jízdních kol a kočárků. Vyhodnocení odpovědí cestujících je uvedeno v následujících tabulkách 12 až 15.

Tabulka 12 - Přepravovaná zavazadla dle druhů

Přepravované zavazadlo	Počet	%
žádné	3	2
malý kufr, batoh	105	83
velký kufr, batoh	13	10
roller	6	5
Celkem	127	100

Zdroj: autor

Tabulka 13 - Preferovaný způsob uložení zavazadla

Preferovaný způsob uložení zavazadla	Počet	%
police	81	64
na dohled	38	30
schránka	4	3
zavazadlový vůz s výdejem ve stanici	4	3
Celkem	127	100

Zdroj: autor

Tabulka 14 - Přeprava jízdních kol

Přeprava kola	Počet	%
ano	32	25
ne	59	47
možnost vítám	31	24
využil(a) bych půjčovny	5	4
Celkem	127	100

Zdroj: autor

Tabulka 15 - Přeprava dětských kočárků

Přeprava dětského kočárku	Počet	%
ano	13	11
ne	92	72
možnost vítám	22	17
Celkem	127	100

Zdroj: autor

Z tabulek 12 a 13 vyplývá, že převážná většina oslovených cestujících cestuje s malým zavazadlem, a téměř 2/3 cestujících preferují jeho uložení na polici nad místem sezení. Tento tradiční způsob uložení zavazadel by tedy neměl být v interiéru nových a rekonstruovaných vozidel opomíjen a měl by být s ohledem k tomuto zájmu přiměřeně prostorově dimenzován. Pouze tříprocentní zájem cestujících o služby zavazadlového vozu potvrzuje správnost trendu rušení zavazadlových vozů ve prospěch v jednotlivých oddílech rozptýlených regálů na velká zavazadla. Tyto by ale měly být v oddílech rozmístěny tak, aby co největší počet sedících

cestujících měl svá zavazadla pod dohledem. Při umístění těchto regálů v blízkosti nástupních prostor je pak třeba mít na zřeteli možnosti zajištění uložených zavazadel proti krádeži.

Porovnáním preferencí cestujících v oblasti přepravy jízdních kol uvedených v tabulce 14, lze dojít k závěru, že zhruba polovina oslovených cestujících s sebou raději přepravuje nebo uvažuje o přepravě vlastního jízdního kola, než by využili služeb půjčovny. V případě zájmu o provozování služeb půjčoven ve stanicích, ať již ze strany dopravců nebo jiných subjektů by bylo vhodné provést podrobnější průzkum důvodů, které k tomu cestující vedou. Relativně vysoký zájem o přepravu jízdních kol pak potvrzuje správnost řazení vozů vybavených pro tyto přepravy minimálně do spojů mířících do turisticky atraktivních lokalit. Po porovnání údajů z tabulek 14 a 15, lze konstatovat, že zájem o přepravu dětských kočárků je obecně nižší než o přepravu jízdních kol, nicméně tento výsledek může být ovlivněn menším zastoupením žen v anketě.

Obecné rozložení preferencí cestujících

Na obecné rozložení preferencí cestujících byla zaměřena otázka č. 7 dotazníku, která byla navržena jako klasifikační, kdy cestující řadili jednotlivé položky do pořadí, dle jejich významu pro ně, od nejvýznamnější po nejméně významnou. Jejich hodnocení pak bylo převedeno do bodové stupnice: 5 bodů - nejvýznamnější až 0 bodů - nejméně významné. Výsledky jsou uvedeny v tabulce 16. Jednotlivé položky jsou seřazeny podle nejvyšší dosažené četnosti bodového ohodnocení. Pořadí důležitosti jednotlivých položek dle dosaženého průměrného hodnocení je odlišné a je také uvedeno v tabulce. Dále byl proveden pro každou kategorii výpočet váženého rozptylu. Pohlíželi-li se na daný soubor jako na výběr (vzorek) ze základního souboru pak jde o rozptyl výběrový (23) a je definován dle vzorce:

$$s_x^2 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^k (x_i - \bar{x})^2 \quad (2)$$

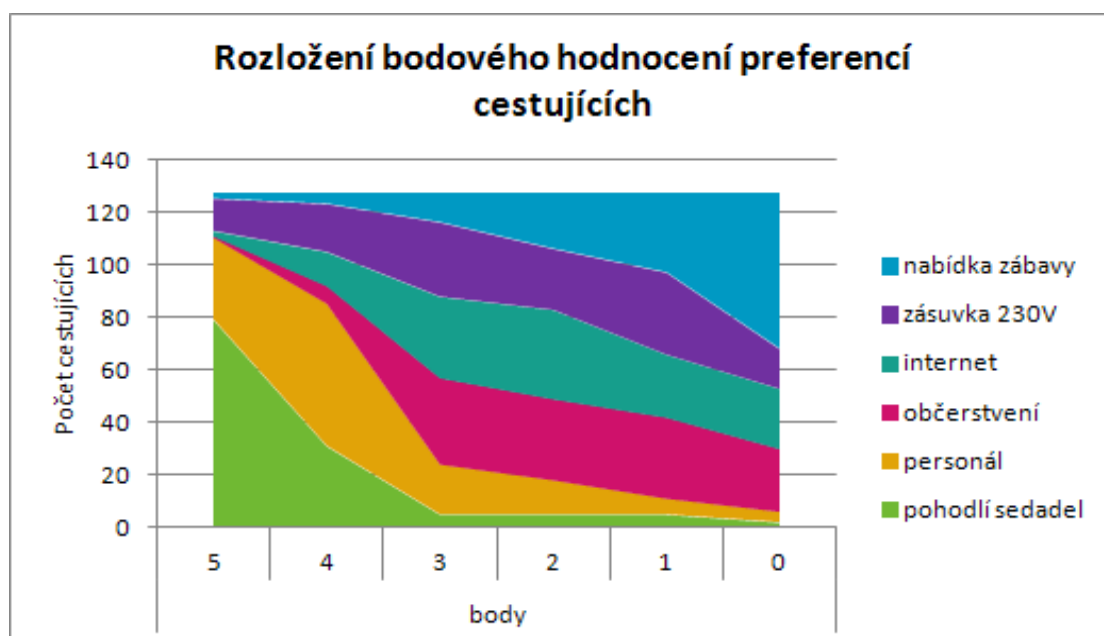
kde n je v tomto případě počet tříd bodového hodnocení (5 b. až 0 b. = 6 tříd); x_i odchylka bodového hodnocení od průměru; \bar{x} průměrná hodnota bodového hodnocení. Směrodatná odchylka s_x je potom druhou odmocninou rozptylu. (22)

Tabulka 16 - Vyhodnocení rozložení preferencí cestujících

Preference	Body						Průměr \bar{x}	Pořadí dle průměru	Vážený rozptyl s_x^2	Směrodatná odchylka s_x
	5	4	3	2	1	0				
pohodlí sedadel	79	31	5	5	5	2	4,32	1.	6,24	2,50
personál	31	54	19	13	6	4	3,62	2.	4,18	2,04
občerstvení	1	7	33	31	31	24	1,77	5.	3,45	1,86
internet	2	13	31	34	24	23	1,94	4.	3,22	1,80
zásuvka 230V	12	18	28	23	31	15	2,31	3.	2,95	1,72
nabídka zábavy	2	4	11	21	30	59	1,03	6.	5,07	2,25
Celkem	127	127	127	127	127	127	2,50			

Zdroj: autor

Vysoká hodnota směrodatné odchylky u parametrů pohodlí sedadel a nabídka zábavy zvýrazňuje jejich jednoznačné umístění na koncích žebříčku preferencí vzorku cestujících, tedy jednoznačně první místo důležitosti pohodlí sedadel a o něco méně přesvědčivé poslední místo u nabídky zábavy. Naopak nízká hodnota směrodatné odchylky u preference zásuvky 230 V poukazuje na skutečnost, že ve vzorku cestujících oslovených anketou měl tento parametr téměř stejnoměrné zastoupení ve všech úrovních bodového hodnocení, to znamená, že každý cestující přikládá tomuto vybavení jinou důležitost. Uvedené výsledky jsou zřetelné také z grafického vyjádření uvedeného na obrázku 15.



Obrázek 15 - Bodové hodnocení preferencí cestujících

Zdroj: autor

Na základě výše uvedeného hodnocení výsledků lze konstatovat, že základními předpoklady spokojenosti cestujících jsou příjemné prostředí ve vlaku reprezentované zde pohodlím sedadel a úroveň chování personálu, se kterým přicházejí cestující do styku. Každý dopravce, který chce být úspěšný v provozování svých služeb, by tedy měl věnovat pozornost především této problematice. Úroveň doplňkových služeb počínaje občerstvením a zábavními portály konče je sice v současném konkurenčním prostředí možností odlišit se od konkurence, nicméně tyto služby oceňuje pouze menší procento cestujících.

4 Návrhy opatření na zlepšení poskytovaných služeb

Tato kapitola je věnována návrhům opatření na zlepšení poskytovaných služeb především na podkladě provedené ankety, jejíž vyhodnocení bylo provedeno v předcházející kapitole. Vzhledem k úzké spojitosti obou kapitol se zde jedná o určité shrnutí dříve nastíněných možných řešení.

4.1 Opatření ve vztahu k uspořádání interiéru vozidel

Z výsledků provedené ankety vyplynula tato možná opatření se vztahem k uspořádání interiéru vozů a souprav:

1. *Otočná sedadla v oddílech vyšších tříd.* Je třeba dbát na dostatečnou nabídku míst orientovaných čelem ve směru jízdy. Zejména v prémiových oddílech by mohla být nabídka otočných sedadel vnímána cestujícími jako zvýšení komfortu cestování. Pohodlí sedadel obecně pak dle výsledků provedené ankety cestující přikládají nejvyšší prioritu.
2. *Variabilita interiéru.* S ohledem na potřeby různých skupin cestujících je třeba zachovat případně nově rozvinout variabilitu uspořádání interiérů vozidel. Oddílové vozy by neměly být zcela rušeny, neboť jsou vyhledávány cestujícími ve skupině a především cestujícími s dětmi. Určitou pozornost je také třeba věnovat umístění sedadel vůči oknům zvláště ve velkoprostorových vozech, kde se hledí především na úsporu místa, neboť sledování krajiny za jízdy stále vede žebříček zábavy cestujících.
3. *Regulovatelné osvětlení.* Úsporná opatření v oblasti regulace osvětlení interiéru jsou dle doplňkových připomínek v provedené anketě cestujícími vnímána negativně. Minimálně u vozidel určených pro cestování na dlouhé vzdálenosti by nemělo být jednoúrovňové osvětlení zaváděno.
4. *Uzamykatelné nebo hlídané schránky na zavazadla* V souvislosti s možným navýšením počtu zákazníků v jídelním voze by mělo být provedeno určité procento zavazadlových úložných prostor jako uzamykatelné nebo hlídané. Možným řešením jsou například bezpečnostní schránky uzamykatelné za pomoci zákaznické čipové karty.
5. *Úložné prostory pro zavazadla v jídelních vozech* Alternativně k předchozímu bodu by ke zvýšení zájmu o služby jídelního vozu u cestujících obávajících se o svá

zavazadla mohlo přispět také zabudování přiměřených úložných prostor přímo v jídelním voze. Jestli je o jejich využití zájem by bylo možné detailněji zjistit pozorováním zaplnění zavazadlových polic v jídelních vozech, kde jsou instalovány.

4.2 Opatření ve vztahu k poskytovaným službám

Jediným konkrétním opatřením ve vztahu k poskytovaným službám vyplývajícím z provedené ankety je velký důraz na školení komunikace personálu se zákazníky, neboť cestující dle vyhodnocených výsledků přikládají vysokou důležitost právě úrovni chování personálu dopravce.

Závěr

V rámci této bakalářské práce byla zjištěna nabídka jednotlivých dopravců na straně jedné a preference cestujících v oblasti cestovního komfortu a služeb na straně druhé. Vstup soukromých dopravců do dálkové osobní železniční dopravy přinesl v současné době mimo jiné nárůst kvality poskytovaných služeb cestujícím. Došlo také k výraznému rozšíření spektra doplňkových služeb. Výsledky provedeného průzkumu však v některých ohledech naznačují, že stěžejním požadavkem mnoha cestujících je efektivní přeprava z bodu A do bodu B bez zvláštních nároků na tyto doplňkové služby. Z průzkumu dále vyplynulo, jak je pro cestující za jízdy důležité pohodlné sezení, variabilita interiéru vozidel a úroveň personálu. Na strukturu cestujících má pak vliv především nabídka doplňkových služeb, kdy jejich zaváděním lze cílit na rozdílné věkové kategorie. Z hlediska cestování jednotlivců a skupin je pak důležitá především již zmíněná variabilita interiéru vozidel. Lze konstatovat, že současná nabídka služeb jednotlivých dopravců svým způsobem odráží poptávku po službách zjištěnou průzkumem vyhodnoceným v této práci. Vyhodnocením tohoto průzkumu a návrhem možných opatření ke zlepšení poskytovaných služeb bylo dosaženo cíle této práce.

Seznam použitých informačních zdrojů

1. České dráhy, a. s. *Osobní doprava* [online]. © 2008 [cit. 2013-02-03]. Dostupné z: <http://www.ceskedrahy.cz/nase-cinnost/provozovani-drazni-dopravy/osobni-doprava/-887/>
2. České dráhy, a. s. *Druhy vlaků* [online]. © 2009 [cit. 2013-02-06]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/nase-vlakly/-3528/>
3. *Wikipedie: otevřená encyklopedie: Cestovní třída* [online]. © 2012 [cit. 2013-02-03]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Cestovni_t%C5%99%C3%ADda
4. Rubeš, Václav. Sedm českých Railjetů startuje v prosinci 2014. *Železničář* [online]. 30. 8. 2012, [cit. 2013-02-05]. Dostupné z: <https://seznam.cd.cz/zeleznicar/hlavni-zpravy/sedm-ceskych-railjetu-startuje-v-prosinci-2014/-597/>
5. RegioJet. *Průvodce žlutým servisem*. (zákaznická informační brožura) 2011
6. LEO Express *Cestovní třídy* [online]. [cit. 2013-02-03]. Dostupné z: <http://www.le.cz/info/cms/13-cestovni-tridy.html>
7. *ÖBB Reiseportal: Wagenausstattung* [online]. [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: http://www.oebb.at/de/Services/Zuege_und_Ausstattung/Wagenausstattung/index.jsp
8. České dráhy, a. s. *eShop – volba doplňkových služeb* [online]. © 2009 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/eshop/Schema/Schema.aspx>
9. *Virtuální Prohlídka - Vlakové Vozy RegioJet* [online]. © 2013 [cit. 2013-02-06]. Dostupné z: <http://www.regiojet.cz/cs/fotogalerie/virtualni-prohlidka/index.html>
10. Online rezervace autobusových a vlakových jízdenek STUDENT AGENCY a REGIOJET. *Vozy Internet Café* [online]. © 2009 [cit. 2013-02-06]. Dostupné z: <http://jizdenky.studentagency.cz/cs/vlak/vozy/internet-cafe.html>
11. České dráhy, a. s. *Služby ve vlaku* [online]. © 2009 [cit. 2013-02-06]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/nase-vlakly/-3529/>
12. České dráhy, a. s. *Přeprava živých zvířat ve vlaku* [online]. © 2009 [cit. 2013-02-07]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/zavazadla-a-zvirata/preprava-zivych-zvirat/-3676/>
13. Historie JLV [online]. © 2012 [cit. 2013-04-07]. Dostupné z: <http://www.jlv.cz/o-spolecnosti/historie/>

14. Servis JLV na spojích SC Pendolino [online]. © 2010 – 2012 [cit. 2013-04-07].
Dostupné z: <http://www.jidelnivozy.cz/sc-pendolino-VdZOm.html>
15. Služby JLV, a.s. v jídelních a bistro vozech [online]. © 2010 – 2012 [cit. 2013-04-07].
Dostupné z: <http://www.jidelnivozy.cz/jidelni-vozy-ec-ic-r-98ecbKz.html>
16. Online rezervace autobusových a vlakových jízdenek STUDENT AGENCY a REGIOJET. *Servis pro Cestující* [online]. © 2009 [cit. 2013-04-09]. Dostupné z: <http://jizdenky.studentagency.cz/cs/vlak/servis-pro-cestujici.html>
17. LEO Express *Nabídka občerstvení* [online]. [cit. 2013-04-09]. Dostupné z: <http://www.le.cz/info/cms/58-nabidka-obcerstveni.html>
18. České dráhy, a. s. *Palubní portál – informace a zábava pro každého* [online]. © 2009 [cit. 2013-04-13]. Dostupné z: <http://new.ceskedrahy.cz/pendolino/cd-wifi/zabava-na-palube/-15226/>
19. LEO Express *Zábava & práce v LEO Express* [online]. [cit. 2013-04-14]. Dostupné z: <http://www.le.cz/info/cms/14-zabava-&-prace.html>
20. RegioJet *Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou osobní železniční dopravu* [online]. 2012 [cit. 2013-04-25]. Dostupné z: http://www.regiojet.cz/opencms/export/sites/regiojet.cz/cs/jizdne-a-ceny/prepravni_rad.pdf
21. LEO Express *Nejčastější otázky a odpovědi* [online]. [cit. 2013-04-25]. Dostupné z: <http://www.le.cz/info/cms/22-nejcastejsi-otazky-a-odpovedi.html>
22. SOUČEK, E. *Základy pravděpodobnosti a statistiky*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2003. 170 s. ISBN 80-7194-611-7
23. CYHELSKÝ, L. - KAHOUNOVÁ, J. - HINDLS, R. *Elementární statistická analýza*. 2. vydání Praha: Management Press, 2001. 317 s. ISBN 80-7261-003-1
24. *Wikipedie: otevřená encyklopedie: Kinetóza* [online]. © 2012 [cit. 2013-02-24]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Kinet%C3%B3za>

Seznam příloh

PŘÍLOHA 1 *Plánované řazení souprav společnosti RegioJet, a. s.*

PŘÍLOHA 2 *Řazení soupravy Pendolino ČD*

PŘÍLOHA 3 *Řazení souprav kategorie **EC** společnosti ČD*

PŘÍLOHA 4 *Parametry uspořádání interiéru vozů ČD*

PŘÍLOHA 5 *Řazení souprav kategorie **Ex** společnosti ČD*

PŘÍLOHA 6 *Řazení vybraných souprav kategorie **R** společnosti ČD*

PŘÍLOHA 7 *Anketní dotazník*

PŘÍLOHY

Plánované řazení souprav společnosti RegioJet, a. s.

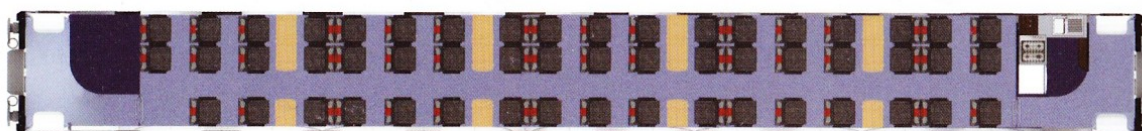
Jak bude vypadat váš vlak za několik měsíců?

Na této stránce vám přiblížíme nové vozy, které doplní flotilu RegioJetu v průběhu roku 2012. Tyto vozy, navržené pro pohodlnou přepravu dětských kočárků, kol nebo cestujících s omezenou schopností pohybu, vám poskytnou ještě více možností cestování a komfortu než doposud.

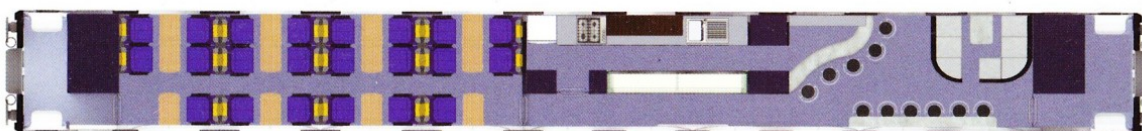
Vůz č. 1, premium třída, Premium. Ve voze je kuchyňka pro dokonalý servis. Vůz má velkoprostorové toalety, abyste se cítili jako doma. Ve voze jsou bezpečnostní kamery CCTV. Luxusní vozy, vybavené pohodlnými křesly, stejné, jako znáte z první třídy letadel pro zaoceánské lety. Nasazení do provozu: léto/podzim 2012.



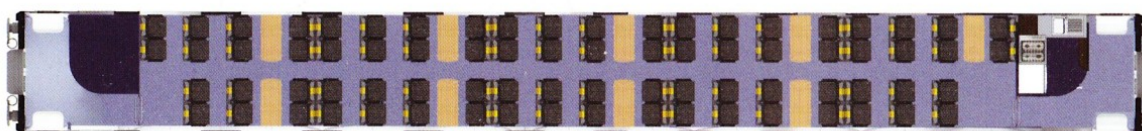
Vůz č. 2, první třída, První třída. Vůz nabízí velký prostorový komfort, většina sedaček má svůj dotykový monitor, velký výběr filmů, hudby, na monitoru je připojení na internet. Ve voze je kuchyňka a velkoprostorové toalety a kamery CCTV. Nasazení do provozu: léto/podzim 2012.



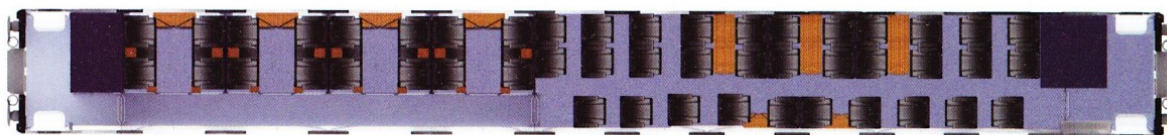
Vůz č. 3, jídelní vůz, Restaurant. Ve voze číslo 3 je kuchyně, ve které se budou připravovat kvalitní teplá jídla, která se budou distribuovat do celého vlaku, a pro ty, kdo se chtějí během jízdy protáhnout, i malé bistro. Ve voze jsou bezpečnostní kamery CCTV. Nasazení do provozu: jaro/léto 2012.



Vagon č. 4, druhá třída, Zábava. Velkoprostorový vůz má pohodlné sedačky s dotykovým monitorem, na kterém můžete sledovat filmy, hudbu či brouzdat po internetu. Ve voze je kuchyňka a velkoprostorové toalety a kamery CCTV. Nasazení do provozu: léto/podzim 2012.



Vagon č. 5, druhá třída, Relax. Tyto vlaky 6 let užíval rakouský dopravce ÖBB jako první třídu a business třídu. Pohodlné prostorné vozy, které RegioJet provozuje od začátku provozu jako svoji druhou třídu. O špičkový servis se v každém voze stará stevardka. Nasazení do provozu: již nyní od září 2011.

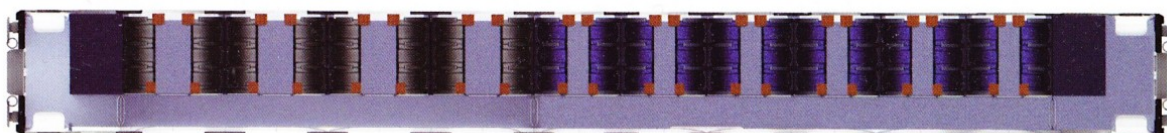


Vagon č. 6, druhá třída, Pro rodinu. Vůz má instalovanou plošinu a dvě místa pro vozíčkáře a jejich doprovod. Ve voze je také prostor pro kola a lyže, které vám stevardka zajistí bezpečnostním zámekem. Chcete-li, můžete zde také bezpečně uložit své zavazadlo do zamykatelného prostoru. Ve voze jsou bezpečnostní kamery CCTV. Dětský koutek pro nejmenší děti se spoustou hraček a pohádek na videu. Dvě kupé s velkými monitory s dětskými filmy pro větší děti. Všechna kupé jsou odhlučněná, takže hrající si děti neruší dospělé. Další dvě kupé je možné využít jako jednací místnost, ve kterých můžete nerušeně pracovat, vést obchodní jednání a připojit notebook na dva monitory. Nasazení do provozu: zima 2011/2012

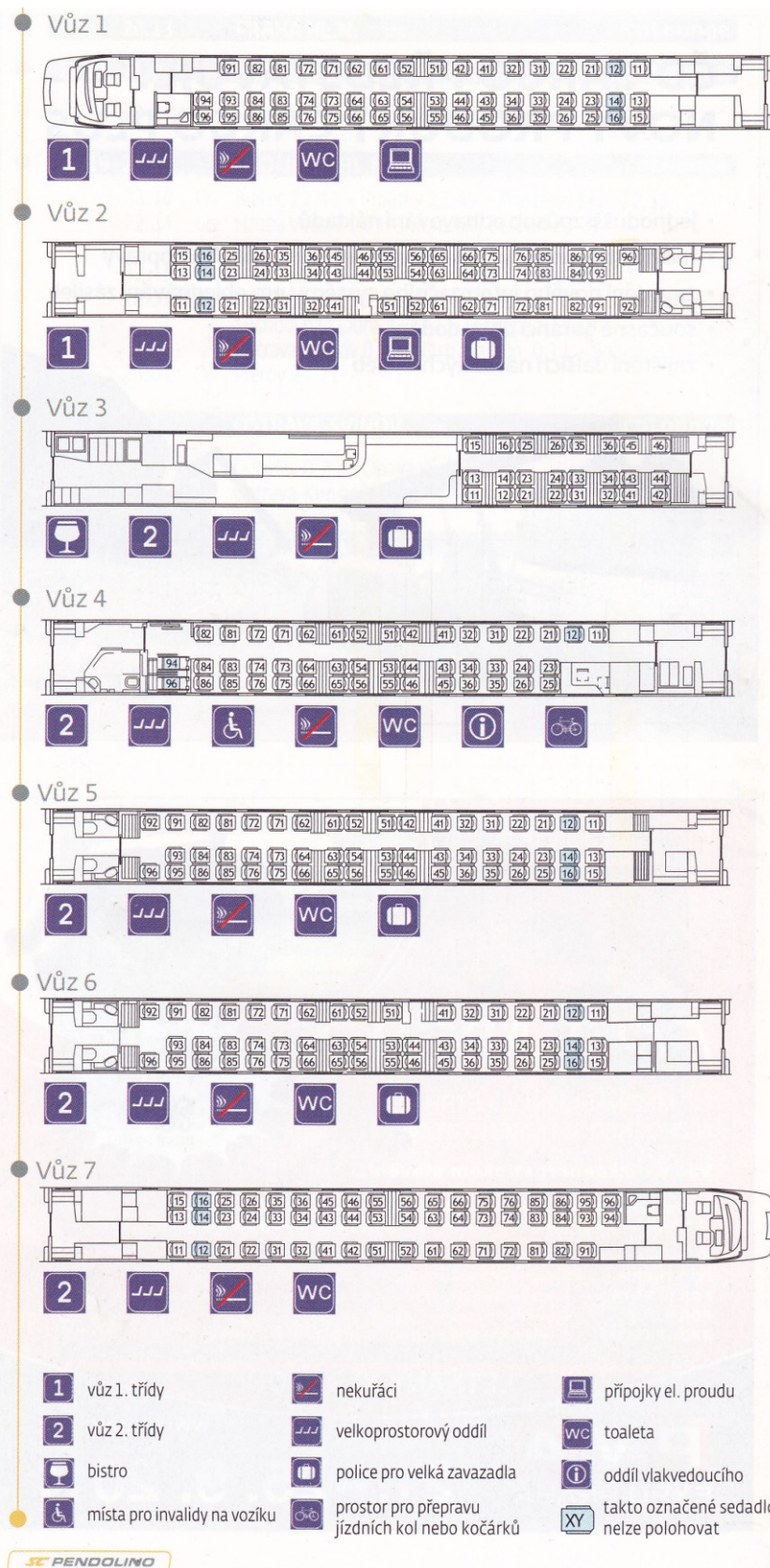


Vagon č. 7, druhá třída, Relax. Stejný jako vagon č. 5.

Vagon č. 8–9, druhá třída, posilový vůz. Budeme dělat maximum, abychom vás na víkend odvezli pohodlně domů. Naše vlaky jsou povinně místenkové, stojící cestující nepřevážujeme, neboť by komplikovali práci stevardek a omezili tak služby pro sedící cestující. Tyto vozy nasazujeme, abychom zvýšili kapacitu v páteční a nedělní špičce. Nasazení do provozu: již nyní od září 2011.



Řazení vozů soupravy Pendolino ČD



Řazení souprav kategorie EC společnosti ČD

Označení vozu	Dopravce (majitel vozu)	Číslo a jméno vlaku																						
		EC 70/71 Gustav Mahler	EC 72/73 Smetana	EC 74/75 Franz Schubert	EC 76/77 Antonín Dvořák	EC 78/79 Johann Gregor Mendel	EC 102/103 Polonia	EC 104/105 Sobieski	EC 106/107 Comenius	EC 110/111 Praha	EC 130/131 Varsovia	EC 170/171 Hungaria	EC 172/173 Vindobona	EC 174/175 Jan Jesenius	EC 176 Johannes Brahms	EC 177/178 Slovenská Strela	EC 178/179 Alois Negrelli	EC 270/271 Petrov	EC 272/273 Avala	EC 274/275 Jaroslav Hašek	EC 276/277 Slovan	EC 278/279 Gustav Klimt	EC 379 Carl Maria von Weber	
Aee140	ČD													(1)										
Ampz143	ČD								1	1					1	1	1				1		1	
Ampz146	ČD	1	1	1	1	1								(1)										
Apee139	ČD																			1				
Bbdgmee236	ČD	1			1	1			1	1								1						
BDbmsee447	ČD		1	1																				
BDhmsee448	ČD																1			1	1			
Bee238	ČD	2			2	2	1													1				
Bee240	ČD		2	2									(1)					2	1	1				
Bmee234	ČD								(1)															
Bmee248	ČD				(2)									(1)										
Bmz241	ČD													2		2							2	
Bmz245	ČD								1	1				3	5	3	3				3		3	
Bpee237	ČD	1	1	1	1	1			2	2								1	2	1				
WRmee814	ČD		1	1																				
WRmee816	ČD	1			1	1			1	1										1				
WRmz815	ČD													1	1	1	1				1		1	
Apmz	H-START												1											
Avmz	H-START											1		1										
Bmz	H-START											2		2										
Bpmz	H-START											3		2										
Bvmz	H-START											1		1										
Dms	H-START											1												
WRmz	H-START											1		1										
Amz73	ÖBB													2									1	
Bbmvz61	ÖBB													1										
Bmpz73	ÖBB						(1)							4									2	
Bmz61	ÖBB																						3	
Bmz73	ÖBB													1										
WRmz73	ÖBB													1									1	
A9mnouz	PKP-IC							1	1															
Amnopuz	PKP-IC							1																
B11mnouz	PKP-IC							2	3	3														
B9mnopuz	PKP-IC							1	1															
WRmnouz	PKP-IC							1	1	1														
Aeelmt1070	SRB-ŽS																				1			
Beelmt2070	SRB-ŽS																				1			
WReelmt	SRB-ŽS																				1			
Celkem (bez posilových vozů)		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	9	9	8	7	7	7	6	7	7	8	7	7	7
Servis občerstvení		JLV	JLV	JLV	JLV	JLV	WARS	WARS	WARS	JLV	JLV	Utaseliátó	Do&Co	Utaseliátó	JLV	JLV	JLV	JLV	Želturist	JLV	JLV	Do&Co	JLV	

(x - počet posilových vozů řazených na území ČR)

Parametry uspořádání interiéru vozů ČD

Označení vozu	Dopravce (maj. vozu)	Třída	Velkoprostor proti sobě	Velkoprostor v řadě	Kupé	Vyhrazeno OOSPO	Vozíčkáři	Zás. 230 V	Klimatizace	Infosystém	Kola	Speciální a vyhrazené oddíly
A 149	ČD	1	ne	ne	54	4	ne	ne	ne	ne	ne	
Aee 140	ČD	1	ne	ne	54	4	ne	18	ano	ano	ne	
Aee 145	ČD	1	ne	ne	54	4	ne	18	ano	ano	ne	
Ampz 143	ČD	1	12	46	ne	5	ne	38	ano	ano	ne	
Ampz 146	ČD	1	12	46	ne	5	ne	38	ano	ano	ne	
Apee 139	ČD	1	24	36	ne	6	ne	40	ano	ano	ne	
Apee 141	ČD	1	24	36	ne	4	ne	40	ano	ne	ne	
ARmpee 832	ČD	1	20	2	ne	ne	ne	14	ano	ano	ne	bufetový (14 míst)
B 249	ČD	2	ne	ne	80	4	ne	ne	ne	ne	ne	
B 256	ČD	2	ne	ne	80	4	ne	ne	ne	ne	ne	pouze vnitrostátní provoz
Bd 264	ČD	2	ne	ne	72	4	ne	ne	ne	ne	8	
Bbdgmee 236	ČD	2	12	ne	29	6	2	14	ano	ano	12	č. 1 pro invalidy, č. 5-8 pro matky s dětmi, č. 9 pro dámy; zved. plošina
BDbmsee 447	ČD	2	ne	ne	36	6	2	ne	ne	ne	20	č. 6 pro invalidy; zavazadlový; zved.plošina
BDbmsee 448	ČD	2	ne	ne	36	6	2	ne	ne	ne	20	č. 6 pro invalidy; zavazadlový; zved.plošina
BDs 449	ČD	2	ne	ne	40	2	ne	ne	ne	ne	25	
BDs 450	ČD	2	ne	ne	40	2	ne	ne	ne	ne	25	pouze vnitrostátní provoz
Bee 238	ČD	2	ne	ne	60	6	ne	20	ano	ano	ne	č. 1 tichý, (č. 10 minibar JLV)
Bee 240	ČD	2	ne	ne	60	4	ne	ne	ano	ne	ne	
Bee 272	ČD	2	8	14	36	2	ne	ne	ne	ne	ne	
Bee 273	ČD	2	ne	ne	53	2	ne	ne	ne	ne	ne	3x oddíl, 2x dvojjodíl, 1x trojjodíl
Bmee 234	ČD	2	ne	ne	66	2	ne	ne	ne	ne	ne	
Bmee 248	ČD	2	ne	ne	66	4	ne	ne	ne	ne	ne	
Bmz 241	ČD	2	ne	ne	66	6	ne	22	ano	ne	ne	
Bmz 245	ČD	2	ne	ne	66	6	ne	22	ano	ne	ne	č. 1 služební, č. 2 pro invalidy, č. 3 klidový, č. 4 pro dámy, č. 5 pro matky s dětmi
Bpee 237	ČD	2	32	46	ne	6	ne	40	ano	ano	ne	
DDm	ČD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	pro 10 automobilů
WR 851	ČD	-	(48	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	restaurační
WRmee 814	ČD	-	(30+6	ne	ne	ne	ne	ano	ano	ano	ne	restaurační a barový
WRmee 816	ČD	-	(30+6	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ano	ne	restaurační a barový
WRmz 815	ČD	-	(30+4	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ano	ne	restaurační a barový
Apmz	H-START	1	60	ne	ne	2	ne	ano	ano	ano	ne	
Avmz	H-START	1	ne	ne	54	2	ne	ano	ano	ano	ne	
Bmz	H-START	2	ne	ne	66	4	ne	ne	ano	ano	ne	
Bpmz	H-START	2	80	ne	ne	4	ne	ne	ano	ano	ne	
Bvmz	H-START	2	ne	ne	66	4	ne	ne	ano	ano	ne	
Dms	H-START	-	-	-	-	-	-	-	-	ano	48	zavazadlový
WRmz	H-START	-	(42	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ano	ne	
Amz 73 1991.5	ÖBB	1	ne	ne	30	6	ne	8	ano	ano	ne	č. 1-4 Business, č. 9 pro OOSPO
Bbmvz 61	ÖBB	2	ne	ne	44	2	2	16	ano	ano	6	
Bmpz 73	ÖBB	2	62	12	ne	ne	ne	34	ano	ano	2	
Bmz 61	ÖBB	2	ne	ne	66	6	ne	ne	ano	ano	ne	č. 1 pro matky s kojenci, č. 2 pro dámy, č. 3 pro invalidy, č. 11 služební
Bmz 73	ÖBB	2	ne	ne	66	6	ne	22	ano	ano	ne	
WRmz 73	ÖBB	-	(40	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ano	ne	restaurační
A9mnouz 139A	PKP-IC	1	ne	ne	54	2	ano	54	ano	ano	ne	
A9mnouz Z2A	PKP-IC	1	ne	ne	54	2	ne	54	ano	ano	ne	
A9mnopuz 158A	PKP-IC	1	6	48	ne	2	ne	54	ano	ano	ne	
B11mnouz Z2B	PKP-IC	2	ne	ne	66	4	ne	66	ano	ano	ne	
B11mnouz 136A	PKP-IC	2	ne	ne	66	4	ne	ne	ano	ne	ne	
B9mnopuz 159A	PKP-IC	2	8	60	ne	4	ne	68	ano	ano	ne	
WRmnouz	PKP-IC	-	(42	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ano	ne	restaurační
Ampeer	SK-ZSSK	1	44	10	ne	3	ne	36	ano	ano	ne	
Apeer 19-70	SK-ZSSK	1	50	2	ne	3	ne	ano	ano	ano	ne	
ARpeer	SK-ZSSK	1	24	ne	ne	ne	ne	16	ano	ne	ne	bistro (17 míst)
Bdghmeer	SK-ZSSK	2	12	ne	35	6	2	16	ano	ne	5	zved. plošina
BDsheer	SK-ZSSK	2	ne	ne	28	4	2	ne	ano	ne	25	zved. plošina
Beer	SK-ZSSK	2	ne	ne	60	4	ne	ne	ano	ne	ne	
Bmeer	SK-ZSSK	2	ne	ne	66	4	ne	22	ano	ne	ne	
Bmpeer	SK-ZSSK	2	72	4	ne	4	ne	38	ano	ano	ne	
Bpeer 2970	SK-ZSSK	2	64	2	ne	6	ne	ne	ano	ne	ne	
Aeelmt 1070	SRB-ŽS	1	12	46	ne	4	ne	ne	ano	ano	ne	
Beelmt 2070	SRB-ŽS	2	16	60	ne	4	ne	ne	ano	ano	ne	
WReelmt	SRB-ŽS	-	(32	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ano	ne	restaurační a barový

Řazení vybraných souprav kategorie R společnosti ČD

Označení vozu	Dopravce (majitel vozu)	Číslo a jméno vlaku																										
		R 620/621 Matalik	R 622/623 Bečva	R 624 Portáš	R 700/701 Buchlov	R 702/703 Hradišťan	R 704/705 Dřevnice	R 706/707 Bouzov	R 708/709 Galán	R 710/711 Velehrad	R 712/713 Olšava	R 732/733 Radegast	R 734/735	R 736/737	R 738/739	R 740/741	R 742/743	R 744/745	R 746/747	R 830/831	R 832/833	R 834/835	R 836/837	R 838/839	R 1420/1421	R 1436/1437	R 1484/1485	
A 149	ČD	1	1		1	1	1	1	1	1	1																	
Aee 140	ČD			1																								
Aee 145	ČD											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
B 249	ČD	3	3		3	3	3	3	3	3	3	(1	(1	(1	(2	(1	(2	(3	(1	(2	(1	(2	(1	(3	(1		1	
B 256	ČD											(1		(3	(1	(2	(3	(1		(1		(2	(1	(3				
Bd 264	ČD												(1			(2	(1						(1					
BDs 449	ČD	1	1		1	1	1	1	1	1	1																	
BDs 450	ČD											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Bee 272	ČD											2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Bee 273	ČD											2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Bmee 234	ČD			4																								
471	ČD																									1	1	
071	ČD																									1	1	
971	ČD																									1	1	
Celkem (bez posilových vozů)		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	3
Servis občerstvení		minibar (*)	minibar (*)	minibar	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	minibar (*)	ne	minibar (*)	ne	
(x - počet posilových vozů řazených v určité dny nebo části trasy																												
Posilové páteční a nedělní R 1420/1421 a R 1484/1485 od 8. 4. 2013 jednotka City Elefant																												
(*) - ve vlaku rezervovaný oddíl pro minibar, fyzická přítomnost služby nezjištěna																												

Anketní dotazník

Kvalita služeb ve vlacích dálkové přepravy

Anketa pro účely bakalářské práce

Zadejte prosím všechny údaje!

- Jste:
 - Žena
 - Muž
- Obvykle cestujete:
 - sám/sama
 - ve dvou
 - ve skupině
- Vaše věková kategorie:
 - do 14 let
 - 15 - 28 let
 - 29 - 42 let
 - 43 - 56 let
 - 57 - 70 let
 - 71 a více let
- Jak často cestujete vlakem?
 - několikrát týdně
 - několikrát měsíčně
 - několikrát ročně
 - výjimečně
- Jak dlouho trvá nejčastěji Vaše cesta?
 - méně než 1 h
 - 1-2 h
 - 2-3 h
 - 3-4 h
 - více než 4 h
- Jaký je nejčastější účel Vaší cesty?
 - zaměstnání
 - studium
 - kultura/zábava
 - služební cesta
 - nákupy
 - jiný
- Seřadte položky a) - f) podle toho, jak jsou pro Vás při cestování vlakem důležité?
(1 - nejdůležitější, 6 - nejméně důležité)

	1	2	3	4	5	6
a) Pohodlí sedadel:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Občerstvení:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Chování personálu:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Nabídka zábavy:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Zásuvka 230 V:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Internetové připojení:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Jaké sedadlo Vám nejlépe vyhovuje?
 - sezení čelem ve směru jízdy
 - sezení čelem proti směru jízdy
 - je mi to jedno
- Jaké uspořádání interiéru vozu Vám nejlépe vyhovuje?
 - malý oddíl (kupé)
 - velkoprostorový oddíl - sedadla proti sobě
 - velkoprostorový oddíl - sedadla za sebou (autobusové uspořádání)
 - není důležité
- Jaké osvětlení vozu Vám nejlépe vyhovuje?
 - jasné světlo bez regulace
 - alespoň dvouúrovňově regulovatelné světlo
 - tlumené osvětlení se čtecí lampičkou
 - žádné z uvedených
 - není důležité
- Jaký druh občerstvení Vám při cestování nejlépe vyhovuje?
 - jídlo: teplé jídlo studené jídlo
 - nápoje: teplé nápoje studené nápoje
- Jaký způsob servírování občerstvení upřednostňujete?
 - jídelní vůz
 - jídelní vůz při možnosti bezpečného uložení svých zavazadel
 - servis na místě sezení
 - samoobslužný automat
 - vozím si vlastní
 - není důležité
- Jak obvykle trávíte čas Vaší cesty?
 - sleduji krajinu
 - spím
 - pracuji
 - zábavou
- Jaký typ zábavy při cestování vlakem upřednostňujete?
 - tiskoviny
 - hudba
 - video
 - internet
 - vše stejně
 - není důležité

15. Jaký druh multimediálního zařízení Vám lépe vyhovuje?
 vlastní zařízení s možností připojení na 230V a Wifi ve voze zabudované zařízení zapůjčené zařízení
 není důležité
16. Jaké zavazadlo s sebou nejčastěji přepravujete?
 žádné malý kufr, batoh velký kufr, batoh kolečkový kufr
17. Jaký způsob uložení zavazadla Vám nejlépe vyhovuje?
 na polici nad sedadlem poblíž sedadla na dohled v uzamykatelné úložné schránce ve voze
 v zavazadlovém voze s výdejem ve stanici
18. Přepravujete někdy s sebou na dlouhé vzdálenosti jízdní kolo?
 ano ne možnost vítám využil/a bych půjčovny
19. Přepravujete někdy s sebou na dlouhé vzdálenosti dětský kočárek?
 ano ne možnost vítám

