

KOMPARACE MARKETINGOVÉHO MIXU ŽELEZNIČNÍCH DOPRAVCŮ V SOUVISLOSTI S DOPRAVNÍ OBSLUŽNOSTÍ NA TRASE PRAHA – OSTRAVSKO V SOULADU S PRINCIPY UDRŽITELNÉHO ROZVOJE

Jan Chocholáč, Martin Trpišovský, Dana Sommerauerová

Úvod

V důsledku liberalizace trhu železniční osobní dopravy v České republice došlo ke vstupu dalších dopravců do tohoto odvětví. Do roku 2011 provozovaly osobní železniční dopravu na trase Praha – Ostravsko, jenž odpovídá dálkové lince Ex1 (Praha hl.n. – Pardubice hl.n. – Olomouc hl.n. – Ostrava hl.n. – Polsko / Slovensko) dle kategorizace Ministerstva dopravy ČR, výhradně České dráhy, a.s. (dále jen ČD). V souladu s avizovaným zájmem společnosti RegioJet a.s. (dále jen RegioJet) o vstup na tuto trať Ministerstvo dopravy ČR postupně vyjmulu dopravní výkony na této z jím objednávané základní dopravní obslužnosti¹ za účelem zajištění nediskriminačního konkurenčního prostředí, od září roku 2011 začal ČD konkurovat na této dálkové lince RegioJet a o rok později (2012) vstoupil na tuto linku i LEO Express a.s. (dále jen LEO Express). Nově příchozí konkurenti museli efektivně nastavit jednotlivé prvky marketingového mixu tak, aby byly zákaznický orientované, atraktivní a dokázaly přilákat cestující veřejnost. Na tento trend musely logicky zareagovat i ČD. Tento článek se zabývá komparací vybraných prvků marketingového mixu železničních dopravců na dálkové lince Ex1 v úseku Praha – Ostravsko k datu 12. 12. 2016 ve vztahu k dopravní obslužnosti a k principům udržitelného rozvoje.

1. Teoretické koncepty marketingového mixu a dopravní obslužnosti

Teorie marketingu definuje marketingový mix jakožto soubor nástrojů, pomocí nichž podniky dosahují svých cílů, přičemž v případě marketingu služeb se hovoří o takzvaných 7 P, mezi které patří:

- product – nabízená služba,
- price – cena služby,
- promotion – propagace služby,
- place – distribuční cesty,

¹ Z výkonů objednaných Smlouvou o závazku veřejné služby v drážní osobní dopravě ve veřejném zájmu na zajištění dopravních potřeb státu na období od 1.1.2009 byly výkony na lince Ex1 postupně vyňaty. Na celém úseku trati Praha – Ostravsko zůstává smluvně objednaný provoz pouze nočních vlaků na lince N28 a částečně souběhy s linkou Ex1, které mají linky Ex2, Ex3, Ex4, R8, R9, R12, R18 a R19.

- people – zaměstnanci, zejména linioví pracovníci,
- process – procesy, jež umožňují poskytnutí služby zákazníkovi,
- physical evidence – materiálové prostředí, jež pomáhá službu zhmotnit a obklopuje zákazníka při poskytování služby. (Smith, 2000; Janečková a Vašítková, 2000; Vašítková, 2014 a Kincl, 2004)

V současné době se dopravní obslužností dle zákona č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících, v aktuálním znění, rozumí zabezpečení dopravy po všechny dny v týdnu především do škol a školských zařízení, k orgánům veřejné moci, do zaměstnání, do zdravotnických zařízení poskytujících základní zdravotní péči a k uspokojení kulturních, rekreačních a společenských potřeb, včetně dopravy zpět, přispívající k trvale udržitelnému rozvoji územního obvodu. (Česko, 2016a)

Trvale udržitelný rozvoj je možné definovat podle zákona č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů, jako takový rozvoj, který současným i budoucím generacím zachovává možnost uspokojovat jejich základní životní potřeby a přitom nesnižuje rozmanitost přírody a zachovává přirozené funkce ekosystémů. (Česko, 2016b)

Podle § 4 zajišťuje stát prostřednictvím své organizační složky dopravní obslužnost veřejnými službami v přepravě cestujících veřejnou drážní osobní dopravou vlaky celostátní dopravy, které mají nadregionální nebo mezinárodní charakter. (Česko, 2016a)

2. Železniční trať Praha – Ostravsko

Železniční spojení mezi hlavním městem Prahou a krajským městem Ostravou leží na třech železničních tratích. Jedná se o trať 011 v úseku Praha – Kolín, trať 010 v úseku Kolín – Česká Třebová a o trať 270 v úseku Česká Třebová – Bohumín, vybrané spoje dále pokračují do svých cílových stanic v Moravskoslezském kraji či za hranicemi ČR po dalších tratích, jejichž význam pro tento článek je marginální. Jedná se o páteční železniční trať, která je v celé své délce dvoukolejná, v úseku Praha – Poříčany dokonce tříkolejná. Sledovaná železniční trať tvoří spojení mezi Prahou a Hanou, severní Moravou, Slezskem, Slovenskem a Polskem, přičemž spojuje následující čtyři krajská města Prahu, Pardubice, Olomouc a Ostravu, a je součástí druhého a třetího tranzitního železničního koridoru.

3. Marketingový mix dopravců v železniční osobní dopravě

Subjekty působící na trhu osobní železniční dopravy využívají marketingový mix (7 P), jenž byl teoreticky definován v kapitole 1, protože jsou poskytovateli služeb. Mezi jednotlivé marketingové nástroje tedy patří:

- product (přeprava na trase Praha – Ostravsko) – jízdní řád jednotlivých spojů, pravidelný odjezd ze stanice Praha hl.n. a pravidelný příjezd do stanice Ostrava hl.n. jako reprezentativního bodu Ostravska, jízdní doba, doplňkový servis, dostupné služby během přepravy,
- price (cena za přepravu) – cena služby, cenové nabídky, zvýhodněné jízdné, akční nabídky, slevy,
- promotion (propagace přepravy, respektive propagace akčních nabídek, zákaznického servisu apod.) – kombinace nadlinkové i podlinkové komunikační strategie s využitím masmédií i direct marketingu,
- place (možnosti nákupu jízdenky) – distribuční cesty (nákup u pokladny, nákup přímo ve vlaku, nákup přes internet, nákup po telefonu atd.),
- people (linioví zaměstnanci) – pokladní (prodej jízdenek), průvodčí, vlakušky, stevardky, stevardi, strojvedoucí atd.,
- process (veškeré procesy potřebné k poskytnutí přepravy) – přidělení kapacity železniční dopravní cesty, zajištění hnacích vozidel a strojvůdců, zajištění jednotlivých vozů a příslušného personálu, logistika oběhových procesů (hnací vozidla a vozy), řízení personálu, řešení mimořádných událostí atd.,
- physical evidence (prostředí vozu dopravce) – typ vozu, vybavení a vzhled vozu (interiér a exteriér), doplňkové služby apod.

4. Komparace marketingového mixu železničních dopravců na trase Praha – Ostravsko

V následujících podkapitolách budou jednotliví dopravci na trase Praha – Ostravsko porovnání dle vybraných aspektů marketingového mixu ke dni 12. 12. 2016, což je jeden den po začátku platnosti nového grafikonu pro rok 2016/2017.

4.1 Služba

Přepravu na trase Praha – Ostravsko nabízejí tři železniční dopravci, přičemž 20 vlaků vypraví ČD, 10 vlaků denně RegioJet a 7 vlaků denně LEO Express, viz tabulka č. 1, kde jsou i názorně prezentovány počty odjíždějících vlaků ze stanice Praha hl.n. v rámci jednotlivých hodinových intervalů během dne. Cestující má tedy možnost vybrat si na této trase jeden z 37 vlaků každý den, přičemž mezi sedmou a osmou hodinou, jedenáctou a dvanáctou hodinou, čtrnáctou a patnáctou hodinou a patnáctou a šestnáctou hodinou odjíždějí spoje všech třech dopravců. Nejrychleji vzdálenost mezi Prahou hl.n. a Ostravou hl.n. urazí prémiový produkt ČD – vlak kategorie SuperCity Pendolino s jízdní dobou 3 hodiny

a 1 minuta. Spoje společnosti RegioJet deklarují jízdní dobu 3 hodiny a 20 minut a LEO Express o minutu déle, tedy 3 hodiny a 21 minut.

Tabulka 1: Počet spojů na trase Praha – Ostravsko k 12. 12. 2016 (pouze přímé spoje) v standardní pracovní den dle jednotlivých dopravců během dne (odjezdy z Praha hl.n. – interval 1 hodina)

| Časový úsek | ČD | RegioJet | LEO Express | Časový úsek | ČD | RegioJet | LEO Express |
|---------------|----|----------|-------------|---------------|----|----------|-------------|
| 04:00 – 04:59 | 1 | 0 | 0 | 14:00 – 14:59 | 1 | 1 | 1 |
| 05:00 – 05:59 | 0 | 1 | 0 | 15:00 – 15:59 | 1 | 1 | 1 |
| 06:00 – 06:59 | 1 | 0 | 0 | 16:00 – 16:59 | 2 | 0 | 1 |
| 07:00 – 07:59 | 1 | 1 | 1 | 17:00 – 17:59 | 1 | 1 | 0 |
| 08:00 – 08:59 | 1 | 0 | 1 | 18:00 – 18:59 | 1 | 0 | 0 |
| 09:00 – 09:59 | 1 | 1 | 0 | 19:00 – 19:59 | 1 | 1 | 0 |
| 10:00 – 10:59 | 1 | 0 | 0 | 20:00 – 20:59 | 0 | 0 | 1 |
| 11:00 – 11:59 | 1 | 1 | 1 | 21:00 – 21:59 | 1 | 1 | 0 |
| 12:00 – 12:59 | 1 | 0 | 0 | 22:00 – 22:59 | 1 | 0 | 0 |
| 13:00 – 13:59 | 1 | 1 | 0 | 23:00 – 23:59 | 1 | 0 | 0 |

Zdroj: vlastní zpracování autorů dle SŽDC (2016)

Vzhledem k tomu, že RegioJet a LEO Express prodává pouze tolik jízdenek, kolik je kapacita míst k sezení v daném spoji, tak je ve špičkách velmi často vyprodán. Jednou z výhod cestování u ČD je skutečnost, že zde nejsou jízdenky fixovány na konkrétní spoj (vyjma tzv. SuperAkčních jízdenek), tudíž ho ani není možné úplně vyprodat a cestujícímu je přeprava umožněna, i když nemá garantované místo k sezení, jako u konkurenčních dopravců. V případě, že cestující přestupuje z trasy Praha – Ostravsko na jiné spoje, tak má v případě využití ČD výhodu v garanci přestupu, popřípadě k zajištění alternativního způsobu přepravy do cílové destinace na vrub ČD. Je samozřejmě logické, že při využití konkurenčního dopravce, spoje ČD nevyčkávají na jeho příjezd, tudíž není garantována ani přestupní vazba.

V následujících tabulkách 2a až 2f je uveden jízdní řád všech dopravců na trase Praha – Ostravsko a jejich přímých spojů k 12. 12. 2016. U každého spoje je uveden příslušný dopravce, druh a číslo vlaku, výchozí stanice vlaku, pravidelný odjezd ze stanice Praha hl.n., pravidelný příjezd do stanice Ostrava hl.n., cílová stanice vlaku, povinnost nebo možnost rezervace místa ve vlaku, WiFi připojení, řazení vozu s přípojkou 230 V, možnost využití palubního portálu, řazení vozu nebo oddílu pro cestující s dětmi, řazení vozu s dětským kinem, řazení vozu s tichým oddílem, řazení bistrovozu, řazení restauračního vozu, řazení vozu umožňujícího přepravu kol, řazení vozu umožňujícího přepravu cestujících na vozíku a nabídka občerstvení roznáškovou službou.

Tabulka 2a: Jízdní řád na trase Praha – Ostravsko k 12. 12. 2016 (pouze přímé spoje)

| | | | | | | |
|--|---------------|----------------------|--------------------|-------------------|----------------|-------------|
| Dopravce | ČD | RegioJet | ČD | ČD | LEO Express | RegioJet |
| Druh a číslo vlaku | Ex 541 | RJ 1001 | EC 113 | SC 241 | LE 1351 | RJ 1003 |
| Název vlaku | Hukvaldy | RegioJet | Porta Moravica | Pendolino Košičan | LEO Express | RegioJet |
| Výchozí stanice | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. |
| Odjezd Praha hl.n. | 04:22 | 05:44 | 06:22 | 07:07 | 07:13 | 07:44 |
| Příjezd Ostrava hl.n. | 07:52 | 09:04 | 09:42 | 10:10 | 10:34 | 11:04 |
| Omezení jízdy | pouze pondělí | pracov. dny a soboty | | | nejede v úterý | |
| Cílová stanice | Bohumín | Haviřov | Warszawa Wschodnia | Košice | Bohumín | Košice |
| Rezervace místa | možná | možná* | možná | povinná | povinná | možná* |
| WiFi | | ano | ano | ano | ano | ano |
| Vůz s přípojkou 230 V | ano | ano | ano | ano | ano | ano |
| Palubní portál | | ano | | ano | ano | ano |
| Vůz nebo oddíly pro cestující s dětmi | ano | ano | | ano | | ano |
| Dětské kino | | | | | | |
| Tichý oddíl | | ano | | ano | | ano |
| Občerstvení roznáškovou službou | ano | ano | | | ano | ano |
| Restaurační vůz | | | ano | | | |
| Bistrovůz | | | | ano | | |
| Vůz pro přepravu cestujících na vozíku | ano | | | ano | ano | |
| Vůz pro přepravu jízdních kol | ano | | ano | ano | | |

Zdroj: vlastní zpracování autorů dle SŽDC (2016)

Tabulka 2b: Jízdní řád na trase Praha – Ostravsko k 12. 12. 2016 (pouze přímé spoje)

| | | | | | | |
|--|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|---------------|
| Dopravce | LEO Express | ČD | ČD | RegioJet | ČD | LEO Express |
| Druh a číslo vlaku | LE 1353 | Ex 141 | SC 505 | RJ 1005 | Ex 115 | LE 1357 |
| Název vlaku | LEO Express | Landek | Pendolino | RegioJet | Cracovia | LEO Express |
| Výchozí stanice | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Cheb | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. |
| Odjezd Praha hl.n. | 08:13 | 08:22 | 09:37 | 09:44 | 10:22 | 11:13 |
| Příjezd Ostrava hl.n. | 11:34 | 11:42 | 12:38 | 13:04 | 13:42 | 14:34 |
| Cílová stanice | Bohumín | Žilina | Ostrava hl.n. | Haviřov | Bohumín | Karviná hl.n. |
| Rezervace místa | povinná | možná | povinná | možná* | možná | povinná |
| WiFi | ano | ano | ano | ano | ano | ano |
| Vůz s přípojkou 230 V | ano | ano | ano | ano | ano | ano |
| Palubní portál | ano | | ano | ano | | ano |
| Vůz nebo oddíly pro cestující s dětmi | | | ano | ano | | |
| Dětské kino | | ano | | | ano | |
| Tichý oddíl | | | ano | ano | | |
| Občerstvení roznáškovou službou | ano | ano | | ano | ano | ano |
| Restaurační vůz | | | | | | |
| Bistrovůz | | | ano | | | |
| Vůz pro přepravu cestujících na vozíku | ano | | ano | | | ano |
| Vůz pro přepravu jízdních kol | | ano | ano | | ano | |

Zdroj: vlastní zpracování autorů dle SŽDC (2016)

Tabulka 2c: Jízdní řád na trase Praha – Ostravsko k 12. 12. 2016 (pouze přímé spoje)

| | | | | | | |
|--|---------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| Dopravce | ČD | RegioJet | ČD | ČD | ČD | RegioJet |
| Druh a číslo vlaku | SC 507 | RJ 1007 | Ex 143 | EC 243 | SC 509 | RJ 1009 |
| Výchozí stanice | Pendolino | RegioJet | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. |
| Název vlaku | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Petr Bezruč | Roháče | Pendolino | RegioJet |
| Odjezd Praha hl.n. | 11:37 | 11:44 | 12:22 | 13:19 | 13:37 | 13:44 |
| Příjezd Ostrava hl.n. | 14:38 | 15:04 | 15:42 | 15:42 | 16:43 | 17:04 |
| Cílová stanice | Ostrava hl.n. | Havířov | Žilina | Košice | Ostrava hl.n. | Havířov |
| Omezení jízdy | | | | pouze pátek | | |
| Rezervace místa | povinná | možná* | možná | povinná | povinná | možná* |
| WiFi | ano | ano | ano | ano | ano | ano |
| Vůz s přípojkou 230 V | ano | ano | ano | ano | ano | ano |
| Palubní portál | ano | ano | | | ano | ano |
| Vůz nebo oddíly pro cestující s dětmi | ano | ano | | | ano | ano |
| Dětské kino | | | ano | ano | | |
| Tichý oddíl | ano | ano | | | ano | ano |
| Občerstvení roznáškovou službou | | ano | ano | | | ano |
| Restaurační vůz | | | | | | |
| Bistrovůz | ano | | | ano | ano | |
| Vůz pro přepravu cestujících na vozíku | ano | | | | ano | |
| Vůz pro přepravu jízdních kol | ano | | ano | ano | ano | |

Zdroj: vlastní zpracování autorů dle SŽDC (2016)

Tabulka 2d: Jízdní řád na trase Praha – Ostravsko k 12. 12. 2016 (pouze přímé spoje)

| | | | | | | |
|--|---------------------------|--------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Dopravce | LEO Express | ČD | RegioJet | LEO Express | ČD | RegioJet |
| Druh a číslo vlaku | LE 1359 | EC 117 | RJ 1011 | LE 1361 | SC 511 | RJ 1013 |
| Název vlaku | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Pendolino | RegioJet |
| Výchozí stanice | LEO Express | Praha | RegioJet | LEO Express | Praha hl.n. | Praha hl.n. |
| Odjezd Praha hl.n. | 14:13 | 14:22 | 14:44 | 15:13 | 15:37 | 15:44 |
| Příjezd Ostrava hl.n. | 17:34 | 17:42 | 18:04 | 18:34 | 18:38 | 19:04 |
| Cílová stanice | Prešov – Košice | Warszawa Wschodnia | Zvolen osob.st. | Bohumín | Bohumín | Návsí |
| Omezení jízdy | nejede od 9.I. do 31.III. | | | | | |
| Rezervace místa | povinná | možná | možná* | povinná | povinná | možná* |
| WiFi | ano | ano | ano | ano | ano | ano |
| Vůz s přípojkou 230 V | ano | ano | ano | ano | ano | ano |
| Palubní portál | ano | | ano | ano | ano | ano |
| Vůz nebo oddíly pro cestující s dětmi | | | ano | | ano | ano |
| Dětské kino | | | | | | |
| Tichý oddíl | | | ano | | ano | ano |
| Občerstvení roznáškovou službou | ano | | ano | ano | | ano |
| Restaurační vůz | | ano | | | | |
| Bistrovůz | | | | | ano | |
| Vůz pro přepravu cestujících na vozíku | ano | | | ano | ano | |
| Vůz pro přepravu jízdních kol | | ano | | | ano | |

Zdroj: vlastní zpracování autorů dle SŽDC (2016)

Tabulka 2e: Jízdní řád na trase Praha – Ostravsko k 12. 12. 2016 (pouze přímé spoje)

| | | | | | | |
|--|-------------|-------------|---------------------------|-------------------|-------------|-------------|
| Dopravce | LEO Express | ČD | ČD | ČD | RegioJet | ČD |
| Druh a číslo vlaku | LE 1363 | EC 145 | IC 513 | SC 515 | RJ 1017 | Ex 545 |
| Název vlaku | LEO Express | Jan Perner | Opava | Pendolino | RegioJet | Hutník |
| Výchozí stanice | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Františkovy Lázně | Praha hl.n. | Praha hl.n. |
| Odjezd Praha hl.n. | 16:13 | 16:22 | 16:37 | 17:37 | 17:44 | 18:22 |
| Příjezd Ostrava hl.n. | 19:34 | 19:42 | 19:38 (Ostrava-Svinov) | 20:38 | 21:04 | 21:49 |
| Cílová stanice | Bohumín | Žilina | Opava východ | Bohumín | Návsí | Návsí |
| Omezení jízdy | | | nejede v sobotu | | | |
| Rezervace místa | povinná | možná | povinná | povinná | možná* | možná |
| WiFi | ano | ano | ano | ano | ano | ano |
| Vůz s přípojkou 230 V | ano | ano | ano | ano | ano | ano |
| Palubní portál | ano | | | ano | ano | |
| Vůz nebo oddíl pro cestující s dětmi | | | ano | ano | ano | |
| Dětské kino | | | | | | ano |
| Tichý oddíl | | | ano | ano | ano | |
| Občerstvení roznáškovou službou | ano | | | | ano | ano |
| Restaurační vůz | | ano | | | | |
| Bistrovůz | | | ano | ano | | |
| Vůz pro přepravu cestujících na vozíku | ano | | ano | ano | | |
| Vůz pro přepravu jízdních kol | | ano | ano | ano | | ano |
| Lůžkový vůz | | | | | | |
| Lehátkový vůz | | | | | | |
| Vůz pro přepravu osobních automobilů | | | | | | |

Zdroj: vlastní zpracování autorů dle SZDC (2016)

Tabulka 2f: Jízdní řád na trase Praha – Ostravsko k 12. 12. 2016 (pouze přímé spoje)

| | | | | | | | |
|--|-------------|-------------|---------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Dopravce | ČD | RegioJet | LEO Express | ČD | RegioJet | ČD | ČD |
| Druh a číslo vlaku | SC 517 | RJ 1019 | LE 1367 | Ex 547 | RJ 1021 | EN 445 | EN 443 |
| Název vlaku | Pendolino | RegioJet | LEO Express | Ostravan | RegioJet | Slovakia | Bohemia |
| Výchozí stanice | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. | Praha hl.n. |
| Odjezd Praha hl.n. | 19:37 | 19:44 | 20:13 | 21:22 | 21:44 | 22:00 | 23:09 |
| Příjezd Ostrava hl.n. | 22:38 | 23:04 | 23:34 | 00:44 | 01:07 | 02:14 | 02:58 |
| Cílová stanice | Bohumín | Návsí | Karviná hl.n. | Bohumín | Košice | Košice | Humenné |
| Omezení jízdy | | | | nejede v pátek a sobotu | | | |
| Rezervace místa | povinná | možná* | povinná | možná | možná* | možná | možná |
| WiFi | ano | ano | ano | ano | ano | | |
| Vůz s přípojkou 230 V | ano | ano | ano | ano | ano | ano | ano |
| Palubní portál | ano | ano | ano | | ano | | |
| Vůz nebo oddíly pro cestující s dětmi | ano | ano | | | ano | | ano |
| Dětské kino | | | | ano | | | |
| Tichý oddíl | ano | ano | | | ano | | |
| Občerstvení roznáškovou službou | | ano | ano | ano | ano | ano | ano |
| Restaurační vůz | | | | | | | |
| Bistrovůz | ano | | | | | | |
| Vůz pro přepravu cestujících na vozíku | ano | | ano | | | | ano |
| Vůz pro přepravu jízdních kol | ano | | | ano | | | |
| Lůžkový vůz | | | | | ano | ano | ano |
| Lehátkový vůz | | | | | ano | ano | ano |
| Vůz pro přepravu osobních automobilů | | | | | | ano | ano |

Zdroj: vlastní zpracování autorů dle SŽDC (2016)

Symbol * u možnosti rezervace místa k sezení u vlaků dopravce RegioJet značí formálně deklarovanou pouhou možnost zakoupit si místenku, nicméně RegioJet neumožňuje zakoupení jízdního dokladu, který by nebyl přímo spojen s místenkou, fakticky tedy všechny vlaky dopravce RegioJet jsou povinně místenková a místenka je zdarma poskytnuta ke každému jízdnímu dokladu.

Rezervace místa k sezení je povinná u všech vlaků společnosti LEO Express u vlaků kategorie SuperCity Pendolino ČD, a u specificky vedených posilových vlaků ČD – vlaky InterCity 513/4 „Opava“ Praha hl.n. – Ostrava-Svinov – Opava východ a zpět, EuroCity 242/3 „Roháče“ Praha hl.n. – Ostrava hl.n. – Košice a zpět a Ex 546 „Ostravan“ Bohumín – Ostrava hl.n. – Praha hl.n.

Uvedená omezení jízdy vlaků zohledňují jen výraznější omezení provozu, nejsou v nich uvedena omezení pouze pro vybrané dny státních svátků a dny jim přímo předcházející či je následující.

Z uvedeného přehledu vlaků jsou všechny vlaky vedeny na území České republiky na komerční riziko dopravce s výjimkou vlaku EN 445 „Slovakia“, který je provozován v závazku veřejné služby dle objednávky Ministerstva dopravy ČR a dopravci ČD za jeho provoz tedy náleží uhrazení prokazatelné ztráty dle vyhlášky Ministerstva dopravy č. 241/2005 Sb., o prokazatelné ztrátě ve veřejné drážní osobní dopravě a o vymezení souběžné veřejné osobní dopravy, v původním znění platném v době uzavření Smlouvy o závazku veřejné služby v drážní osobní dopravě ve veřejném zájmu na zajištění dopravních potřeb státu na období od 1.1.2009 s Českou republikou zastoupenou Ministerstvem dopravy ČR.

Z 37 vlaků na analyzované lince jich 34 poskytuje bezdrátové připojení k internetu, kromě vlaků ČD Ex 541 „Hukvaldy“ a nočních vlaků EN 445 „Slovakia“ a EN 443 „Bohemia“. Zároveň všechny spoje deklarují řazení vozu s přípojkou na 230 V. Palubním portálem disponují všechny spoje společností RegioJet a LEO Express a všechny spoje kategorie SuperCity společnosti ČD.

Zásadním nedostatkem společností RegioJet a LEO Express je absence umožnění přepravy cestujících s jízdním kolem, přičemž společnost RegioJet neumožňuje ani přepravu cestujících na vozíku. Společnost České dráhy naopak přepravu jízdních kol umožňuje ve všech svých vlacích na trati Praha – Ostravsko, obvykle se jedná o vyhrazená místa pro jízdní kola ve vozech řady Bdmpee²³³.

Z hlediska dalších služeb, které zákazník dostane zadarmo, je nutné zmínit RegioJet, který rozdává cestujícím noviny, kávu, čaj, mošt nebo vodu. LEO Express nabízí denní tisk a pro majitele věrnostních karet i plechovku Kofoly zdarma, přičemž ve třídě Premium je v ceně tříchodové menu a nápoje, ve třídě Byznys jídlo a nápoje. ČD rozdávají zdarma ve vlaku kategorie SuperCity Pendolino půllitrovou vodu a noviny, což platí i v případě cestování 1. třídou. Největšího luxusu si může cestující dopřát ve třídě Premium společnosti LEO Express.

Konkurenční boj samozřejmě cílí i na segment dětských zákazníků, proto ČD i RegioJet nasazují vozy s oddíly vyhrazenými pro cestující s dětmi, popřípadě přímo s dětským oddílem. ČD nasazují také speciální vůz s dětským kinem. LEO Express je z tohoto pohledu

výhodný zejména pro cestující s kočárky, protože jeho jednotky jsou nízkopodlažní, což umožňuje lepší nástup a výstup. Část soupravy je vyčleněná pro rodiče s dětmi, kterým stevardky a stevardi rozdávají zdarma omalovánky nebo různé hry pro zpestření cesty.

Veškeré spoje všech dopravců zajišťují občerstvení, nejčastěji roznáškovou službou, popřípadě řazením restauračního vozu nebo bistrovozu. Z hlediska nabízeného občerstvení a cen je nejlevnější RegioJet, i když i ostatní dopravci občerstvení nabízejí za přijatelné ceny. ČD nabízí u některých vlaků restaurační vůz nebo bistrovůz ve vlacích kategorie SuperCity Pendolino. Jídelní vozy přitom provozuje společnost JLV, která nabízí zpravidla velmi chutná jídla se sezonní obměnou jídelního lístku, přičemž jako jediná nabízí točené pivo.

Jistou výhodou vnímanou zákazníky, kterou získávají společnosti LEO Express a RegioJet, je obvyklý systém přidělování nástupištních hran ve stanici Praha hlavní nádraží od Správy železniční dopravní cesty. Vratné soupravy společnosti LEO Express jsou obvykle vedeny k nástupišti 1B, docházková vzdálenost z nádražní odbavovací haly je tedy relativně krátká. Obdobně spoje společnosti RegioJet jsou obvykle vedeny k nástupišťům 2 či 3, zatímco vlaky ČD jsou obvykle vypravovány z nástupišť 4 až 7. Zde se ovšem nejedná o bezdůvodné zvýhodnění těchto dopravců ze strany SŽDC, ale logický důsledek směřování soupravových jízd k návozu či odvozu souprav od a k vlakům. Zatímco vratná jednotka LEO Expressu obrátí směr jízdy i na kusé koleji nástupiště 1B, ostatní vlaky musí být převezeny do místa technologického zázemí dopravce, kde obvykle dochází k provoznímu ošetření a především změně směru jízdy přesunem hnacího vozidla na druhý konec soupravy, protože na obrát soupravy objezdem hnacího vozidla obvykle není ve stanici Praha hl.n. prostor. Společnost RegioJet má své zázemí v prostoru bývalého smíchovského společného nádraží v blízkosti tarifního bodu Praha-Smíchov severní nástupiště, díky kolejové konfiguraci pražského železničního uzlu je z důvodu hospodárného využití kapacity drážní infrastruktury vhodnější jejich vedení na koleje u nástupišť 1 až 3. Oproti tomu soupravy ČD jsou obvykle provázeny do prostoru železniční stanice Praha-Vršovice, odkud jsou případně vedeny k provoznímu ošetření na Odstavné nádraží Jih, díky kolejovému uspořádání jsou tedy obvykle vedeny k nástupišťům dále od odbavovací haly. Výrazněji se toto projevuje u nočních vlaků EN 443 „Bohemia“ a EN 445 „Slovakia“, na nichž jsou řazeny i vozy DDm⁹¹⁵ či vozy DDm Železničné spoločnosti Slovensko určené k převozu osobních automobilů a motocyklů v rámci služby Autovlak. Vzhledem k umístění terminálu pro nájezd automobilů a motocyklů na tyto vozy ve stanici Praha hl.n. jsou pak z důvodu snazší manipulace tyto vlaky standardně přistavovány na nástupiště 6 či 7. Jedinou výjimkou mezi vlaky ČD jsou vlaky SuperCity,

kteří jsou vedeny vratnými jednotkami řady 680 Pendolino, tyto vlaky jsou přiřazovány k nástupištím dle aktuálního stavu volných nástupištních hran bez potřeby provázet soupravy s výjimkou spojů, kde nedochází k obratu soupravy.

4.2 Cena a cenová politika

LEO Express aplikuje jako jediný z dopravců prvky leteckého tarifu, kdy jsou ceny přepravního výkonu konstruovány také podle poptávky po daném výkonu, přičemž čím dříve zákazník jízdenku koupí, tím je zpravidla levnější. Naopak v den odjezdu může být cena přepravního výkonu i o 100 % vyšší. Všichni držitelé klubové věrnostní karty mají 20% slevu na jízdenky. Výhodou také je, že je možné jízdenku zdarma zrušit až do chvíle odjezdu spoje.

RegioJet nabízí relativně stabilní ceny, přičemž v analyzované relaci je možné získat jízdenku do třídy Standard od 190 Kč. Další nespornou výhodou je skutečnost, že se cena nemění, pokud nejde o spoj v dopravní špičce, bez ohledu na to, kdy cestující jízdenku zakoupí, respektive s jakým časovým předstihem před odjezdem spoje. Jízdní doklad je možné stornovat nejpozději 15 minut před odjezdem daného spoje z výchozí stanice uvedené na jízdním dokladu.

ČD nabízí širokou paletu jízdních dokladů od jednotlivého jízdného přes traťové jízdné až po síťové nabídky, zároveň jako jediný dopravce na této trati nabízí zpáteční jízdné, které je mírně zvýhodněné a nejedná se o prostý součet dvou jednoduchých jízdenek. Tarifní nabídka je však současně častým objektem kritiky, neboť její šíře neumožňuje cestujícím vždy identifikovat nejvhodnější produkt pro zamýšlenou jízdu. Zásadní výhodou tarifu ČD je platnost jízdního dokladu na libovolný spoj, který opustí dle jízdního řádu počáteční tarifní bod platnosti jízdního dokladu do 23:59 prvního dne platnosti jízdního dokladu.

Na trati Praha – Ostravsko obvykle není užíváno obyčejné jízdné, ale cestujícím jsou vždy nabízeny výhodnější alternativy. Základním kamenem nabídky v dálkové dopravě jsou Včasné jízdenky Česko, kterých je nabízen omezený kontingent a nejvýhodnější cenové úrovně mezi 100 a 200 Kč je třeba zakoupit již několik dní před zamýšlenou cestou. Alternativou k Včasným jízdenkám Česko jsou Akční jízdenky, jejichž kontingent není omezený a jsou nabízeny bez přírážky i na pokladnách bez časového omezení, cena Akční jízdenky je 279 Kč. Specifickou nabídkou jsou tzv. SuperAkční jízdenky, které jsou nabízeny za zvýhodněnou cenu do 200 Kč. SuperAkční jízdenky jsou jediné vnitrostátní jízdenky ČD striktně vázané na konkrétní vlakový spoj. Tyto jízdenky jsou nabízeny do obvykle méně vytížených spojů za účelem zlepšení jejich ekonomiky s cílem využít ochotu cestujících

flexibilně upravit svůj čas jízdy mimo dopravní špičku. U vlaků kategorie SuperCity Pendolino a specifických vyjmenovaných vlaků je ještě nutné počítat s příplatkem za povinnou rezervaci místa k sezení.

4.3 Nákup jízdních dokladů

ČD disponují rozsáhlou sítí pokladen, které pokrývají otevírací dobu téměř po celý den. Konkurenční dopravci mají na nádražích také svoje prodejní místa, avšak většinu jízdních dokladů prodávají přes internet. ČD výrazně zpřehlednily a zjednodušily e-shop pro prodej jízdenek a související služby a vytvořily uživatelsky velmi příjemnou aplikaci Můj Vlak. Vzhledem k úspěchu aplikace Můj Vlak připravují ČD novou verzi e-shopu, která převezme úspěšné prvky mobilní platformy aplikace Můj Vlak, jeho představení je však stále odkládáno z důvodu problému s IT řešením na straně ČD.

RegioJet využívá uživatelsky velmi přívětivý online systém pro nákup, storno a výměnu jízdních dokladů. Velkou výhodou pro cestující jsou kreditové jízdenky, kdy má cestující u společnosti kredit, kterým může disponovat při nákupu jízdních dokladů. Pokud doklad stornuje, tak mu je kredit o příslušnou částku automaticky navýšen. V rámci nákupu jízdenky je možné si velmi jednoduše vybrat místo k sezení na přehledném plánu vlaku.

LEO Express používá, i podle hodnocení dalších odborníků, velmi komplikovaný rezervační systém, jenž obsahuje také nejvíce postupných kroků a mezikroků. Společnost se již nechala slyšet, že systém zjednoduší, zpřehlední a také zrychlí odezvu serveru.

4.4 Zaměstnanci a zákaznický servis

České dráhy na své vozy obvykle vypravují vlakovou četou složenou z vlakvedoucího a počtu průvodčích dle délky soupravy, nicméně počet členů vlakové čety je nižší než počet vozů. O cestující v první třídě se však starají vlakušky a cestujícím je pravidelně nabízeno občerstvení od stevarda s minibarem. České dráhy mají ovšem výhodu v dostupnosti personálu v železničních stanicích, kde je cestujícím dostupných více pracovníků ČD.

Konkurenční dopravci dávají cestujícím z hlediska obsluhujícího personálu lepší zákaznický servis. Je to dáno jednak tím, že u společnosti RegioJet má každý stevard na starosti jeden vůz, přičemž v některých vozech je stevardů i více, a také tím, že RegioJet deklaruje, že se chce přiblížit službám poskytovaným v letecké dopravě a transformovat je na železnici. Obdobně postupuje i LEO Express. Konkurenční dopravci také neprovádějí kontrolu jízdních dokladů, kontrolovány jsou pouze žakovské průkazy apod.

4.5 Materiálové prostředí

ČD nasazují na linku Praha – Ostravsko zcela logicky jedny z nejlepších vozů, kterými disponuje jejich vozový park, přičemž vlajkovou lodí je prémiový produkt ČD – vlak kategorie SuperCity Pendolino. Zároveň je však složení vlakových souprav ČD výrazným nedostatkem oproti konkurenci. ČD mají velmi širokou vozovou základnu složenou z množství sérií různých vozů, které vypravují k zajištění veřejné drážní dopravy. Oproti konkurenčním dopravcům však nemají vozový park unifikovaný. V pravidelném provozu zároveň mají oběh souprav vypravovaných na linku Praha – Ostravsko provázaný se zbytkem železniční sítě i se zahraničními dopravci, kteří v rámci vyrovnávky zahraničních výkonů vypravují na spoje i dle pravidelného řazení své vozy. Specifickou situací je pak nahrazování jednotlivých vozových řad vozy alternativními z provozních či technických důvodů, které sice splňují kvalitativní parametry, které ČD deklarují v jízdním řádu, ale nejedná se o vozy s totožným rozdělením interiéru. Tyto důvody vedou k situaci, kdy řazení soupravy, která přijede k nástupišti a cestující do ní nastoupí, je pro cestujícího black-boxem. Zatímco u konkurenčních dopravců a jednotek řady 680 Pendolino přesně ví, jak bude vypadat interiér vlaku, kde budou řazeny oddílové a velkoprostorové vozy, i jak budou vozy vybaveny, zda budou velkoprostorové vozy vybaveny stolečky pro drobnou elektroniku u všech sedadel, či pouze u vybraných sedadel, zda budou elektrické zásuvky 230 V umístěny přímo u stolečku či u stěny, u vozů vypravovaných na expresy a vlaky vyšší kvality EC, IC a EN mezi Prahou a Ostravskem tuto jistotu nemá.

Vozový park RegioJetu je složen převážně ze zakoupených ojetých vozů rakouských a švýcarských drah, které prošly částečnou rekonstrukcí. Nejlevnější jízdenky je možné sehnat do vozů s oddíly, kde cestující sedí po šesti lidech v kupé, jedná se o třídu Standard. Třídy Relax a Business disponují koženými sedačkami a nabízí tak pro cestující větší pohodlí a větší prostor. RegioJet dále disponuje vozy Astra rumunské provenience, jež mají v sedačkách zabudované monitory.

LEO Express využívá jednotky Stadler Flirt, které jsou také nejnovější, a nabízí cestujícím tři cestovní třídy. U třídy Economy si mnoho cestujících stěžuje na nedostatek místa na čtyřsedačkách, kde cestující sedící čelem k sobě nemají dostatek prostoru na nohy, nicméně tato sedadla tvoří pouze menšinu sedadel v jednotce a cestující má možnost vybrat si své sedadlo při koupi jízdenky a místenky, která je součástí jízdenky. Naopak třídy Premium a Business patří k nejkomfortnějším na české železnici vůbec.

Závěr

Článek v ucelené formě představil využití marketingového mixu jednotlivých dopravců provozujících své vlaky na komerční bázi na trati Praha – Ostravsko. Důraz byl kladen na identifikaci jednotlivých prvků marketingového mixu, které dopravci na trati aktivně využívají, a jejich vyhodnocení s ohledem na skutečné vnímání cestujících na této trati. Ze studie vyšlo najevo, že paleta nabízených služeb je pestrá a jednotliví dopravci cílí na různé segmenty cestujících. Noví dopravci svým dravým marketingem rychle získali významný tržní podíl, zároveň však napomohli i růstu velikosti celého trhu. Zásadní výhodou nově vstupujících dopravců RegioJet a LeoExpress oproti Českým drahám, jakožto inkumbentovi, je standardizace jejich služeb. Zatímco cestující jedoucí s Českými drahami vždy riskuje určité překvapení, jaký konkrétní vůz ČD nabídne a jaká bude jeho výbava, u RegioJetu a LeoExpressu je služba standardizovaná a unifikovaná a cestující přesně ví, co očekávat.

Použitá literatura

- [1] SMITH, P. *Moderní marketing*. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-252-1.
- [2] JANEČKOVÁ, L. a M. VAŠTÍKOVÁ. *Marketing služeb*. Praha: Grada, 2000. ISBN 80-7169-995-0
- [3] VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8.
- [4] KINCL, J. *Marketing podle trhů*. Praha: Alfa Publishing, 2004. ISBN 80-86851-02-8.
- [5] ČESKO. *Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících, v aktuálním znění* [online], 2016a. [cit. 2016-12-18]. Dostupný z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/download?idBiblio=71223&nr=194~2F2010~20Sb.&ft=txt>
- [6] ČESKO. *Zákon č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, v aktuálním znění* [online], 2016b. [cit. 2016-12-18]. Dostupný z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/download?idBiblio=39673&nr=17~2F1992~20Sb.&t=txt>
- [7] SŽDC. *Trat'ové knižní jízdní řády* [online], 2016. [cit. 2016-12-18]. Dostupný z: <http://www.szdc.cz/provozovani-drahy/knizni-jizdni-rady.html>
- [8] ČESKO, ČESKÉ DRÁHY. *Smlouva o závazku veřejné služby v drážní osobní dopravě ve veřejném zájmu na zajištění dopravních potřeb státu na období od 1.1.2009 ve znění všech dodatků*. 2009. Č.j. MDČR 12/2009-190-EKO/1

- [9] ČESKO. *Vyhláška Ministerstva dopravy č. 241 ze dne 1. června 2005 o prokazatelné ztrátě ve veřejné drážní osobní dopravě a o vymezení souběžné veřejné osobní dopravy* [online], 2005. [cit. 2016-12-20]. Dostupný z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4687>
- [10] ČESKÉ DRÁHY. *Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel TR10* [online], 2016. [cit. 2016-12-20]. Dostupný z: <https://www.cd.cz/assets/infoservis/cim-se-ridime/tarif-ceskych-drah-pro-vnitrostatni-prepravu-cestujicich-a-zavazadel-tr10---plati-od-11--12--2016.pdf>
- [11] REGIOJET. *Tarif společnosti RegioJet, a. s., pro železniční přepravu cestujících a zavazadel* [online], 2013. [cit. 2016-12-20]. Dostupný z: <https://www.regiojet.cz/opencms/export/sites/regiojet.cz/dokumenty/pdf/tarify-RegioJet.pdf>
- [12] LEO EXPRESS. *Tarif LEO Express a.s. pro přepravu cestujících a zavazadel ve veřejné drážní osobní dopravě* [online], 2016. [cit. 2016-12-20]. Dostupný z: <http://www.le.cz/pdf/spp/vlakove-spp-a-tarif-plati-od-1-4-2016.pdf>

Kontaktní údaje:

Ing. Jan Chocholáč, Ph.D.

Univerzita Pardubice

Studentská 95

532 10 Pardubice 2

e-mail: jan.chocholac@upce.cz

telefon: 724 954 034

Ing. Martin Trpišovský

Univerzita Pardubice

Studentská 95

532 10 Pardubice 2

e-mail: martin.trpisovsky@student.upce.cz

telefon: 723 480 262

Ing. Dana Sommerauerová

Univerzita Pardubice

Studentská 95

532 10 Pardubice 2

e-mail: dana.sommerauerova@student.upce.cz

telefon: 721 500 877

COMPARISON OF THE MARKETING MIX OF RAIL CARRIERS IN CONNECTION WITH PUBLIC TRANSPORT SERVICES ON THE ROUTE PRAGUE – OSTRAVA REGION IN ACCORDANCE WITH THE PRINCIPLES OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT

Jan Chocholáč, Martin Trpišovský, Dana Sommerauerová

Abstract

The aim of this paper is to introduce the starting study about the marketing mix used by different railway transport operator on the main railway route in the Czech Republic that leads from Prague to Ostrava. The authors focused on every single marketing tool used by the companies to achieve the success on this highly competitive market. The study reveals basic ideological directions followed by all three competitors and shows also how the original incumbent, Czech national carrier České dráhy (Czech Railways), adapted it's poor marketing strategy after the impact of competition.

Key words: marketing mix, transport services, sustainable development, railway passenger transport

JEL codes: M31, R40, Q01