

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

System jednotného tarifu při odbavení cestujících

Kateřina Miklová

Diplomová práce
2023

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Kateřina Miklová**
Osobní číslo: **D20567**
Studijní program: **N1041A040008 Technologie a management v dopravě**
Specializace: **Dopravní management, marketing a logistika**
Téma práce: **Systém jednotného tarifu při odbavení cestujících**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Zásady pro vypracování

Úvod

1. Tarifní politika a tarify využívané v železniční osobní dopravě
2. Systém jednotného tarifu a spotřebitelské šetření
3. Návrhy na zlepšení systému jednotného tarifu pro uživatele
4. Vyhodnocení návrhů na zlepšení systému jednotného tarifu

Závěr

Rozsah pracovní zprávy: **50-60 stran**
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí/ho**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:
dle poyknů vedoucí/ho

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Jiří Nožička, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání diplomové práce: **29. října 2021**
Termín odevzdání diplomové práce: **12. ledna 2023**

L.S.

doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.
děkan

Ing. Pavla Lejsková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 3. ledna 2023

Prohlašuji:

Práci s názvem Systém jednotného tarifu při odbavení cestujících jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, 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.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 10.1.2023

Kateřina Miklová v.r.

Ráda bych poděkovala vedoucímu práce Ing. Jiřímu Nožičkovi Ph.D., za vstřícný přístup a cenné rady při zpracovávání diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat Ing. Václavu Redererovi Ph.D., za odborné rady při zpracování diplomové práce a tvorbě dotazníkového šetření.

ANOTACE

Diplomová práce se zaměřuje na problematiku Systému jednotného tarifu, který je na železnici v České republice od roku 2020 a umožňuje uživatelům železniční dopravy přestupovat libovolně mezi třinácti vybranými dopravci. Diplomová práce se zabývá teoretickými aspekty z oblasti železniční dopravy a druhy tarifů. Další část práce je zaměřena na spotřebitelské šetření formou dotazníku, které má za úkol zjistit názory cestujících právě na Systém jednotného tarifu. V dalších částech práce jsou uvedeny návrhy na zlepšení Systému jednotného tarifu, které vyplývají z dotazníkového šetření, a jejich zhodnocení.

KLÍČOVÁ SLOVA

železniční doprava, tarif, Systém jednotného tarifu, cestující, jízdní doklad, dopravce

TITLE

Unified tariff system for passenger check-in

ANNOTATION

The diploma thesis focuses on the issue of the Unified tariff system, which has been on the Czech Republic railways since 2020 and allows users of rail transport to transfer freely between thirteen selected carriers. The diploma thesis deals with theoretical aspects of railway transport and types of tariffs. The next part of the thesis is focused on a consumer survey in the form of a questionnaire, which aims to find out the opinions of passengers on the Unified tariff system. In other parts of the work, proposals for improving the Unified tariff system, which result from the questionnaire survey, and their evaluation are presented.

KEYWORDS

rail transport, tariff, Unified tariff system, passenger, travel document, carrier

OBSAH

ÚVOD	9
1 TARIFNÍ POLITIKA A TARIFY VYUŽÍVANÉ V ŽELEZNIČNÍ OSOBNÍ DOPRAVĚ	10
1.1 Železniční osobní přeprava	10
1.2 Tarif a tvorba ceny tarifu.....	11
1.3 Tarifní systémy	12
1.3.1 Plošný tarif	13
1.3.2 Pásmový tarif	13
1.3.3 Kilometrický tarif.....	13
1.3.4 Zónový tarif.....	13
1.3.5 Relační tarif.....	14
1.3.6 Souběh tarifů	14
1.4 Tarify železniční osobní dopravy v České republice	14
1.4.1 Tarif Českých drah.....	16
1.4.2 Tarif společnosti Regiojet, a.s.....	16
1.4.3 Tarif společnosti ARRIVA vlaky s.r.o.....	17
1.5 Integrované dopravní systémy	18
1.5.1 Přínosy IDS	19
1.5.2 IDS v České republice.....	19
1.6 Integrovaný dopravní systém IREDO	20
1.7 Systém jednotného tarifu.....	22
1.8 Doklady systému jednotného tarifu, jejich využití a způsob zakoupení	23
1.8.1 Jízdní doklady jednosměrné a zpáteční.....	25
1.8.2 Síťové a traťové jízdní doklady.....	25
1.9 Stanovení jízdného v rámci dokladů SJT	25
1.10 Poznávání spotřebitelů	26
1.11 Shrnutí teoretické části problematiky tarifů v osobní železniční dopravě	27
2 SYSTÉM JEDNOTNÉHO TARIFU A SPOTŘEBITELSKÉ ŠETŘENÍ	28
2.1 Dopravci působící v rámci SJT	28
2.2 Statistiky SJT	29
2.3 SJT u dopravce České dráhy a.s.....	33
2.4 Spotřebitelské šetření	34
2.5 Podrobnější zhodnocení vybraných otázek spotřebitelského šetření	44

2.6	Zhodnocení spotřebitelského šetření.....	48
2.7	Shrnutí kapitoly Systému jednotného tarifu a spotřebitelského šetření	49
3	NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ SYSTÉMU JEDNOTNÉHO TARIFU PRO UŽIVATELE	51
3.1	Návrhy vyplývající z dotazníkového šetření.....	51
3.2	Zvýšení povědomí o SJT.....	52
3.3	Návrh na propojení SJT s integrovaným dopravním systémem IREDO	55
3.4	Návrh na školení zaměstnanců pokladních přepážek.....	58
3.5	Shrnutí návrhů na zlepšení SJT pro uživatele	59
4	VYHODNOCENÍ NÁVRHŮ NA ZLEPŠENÍ SYSTÉMU JEDNOTNÉHO TARIFU	60
4.1	Vyhodnocení návrhu reklamní kampaně.....	60
4.2	Vyhodnocení návrhu zapojení IDS IREDO do SJT	61
4.3	Vyhodnocení návrhu školení zaměstnanců pokladních přepážek.....	63
4.4	Shrnutí zhodnocení návrhů na zlepšení SJT	64
	ZÁVĚR.....	65
	POUŽITÁ LITERATURA.....	66
	SEZNAM TABULEK.....	71
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	72
	SEZNAM ZKRATEK.....	73
	SEZNAM PŘÍLOH.....	74

ÚVOD

System jednotného tarifu vznikl v důsledku liberalizace odvětví osobní železniční dopravy. V posledních letech stoupá v České republice počet osobních železničních dopravců, a proto je nutné zamyslet se nad otázkou tarifní provázanosti. Plný provoz jednotného tarifu je v České republice v provozu od prosince roku 2020. Diplomová práce tedy bude zaměřena na zhodnocení úspěšnosti zavedeného jednotného tarifu.

První kapitola diplomové práce bude zaměřena na teoretické aspekty z oblasti železniční dopravy a tarifu, dále zde budou uvedeny tarifní systémy a tarify jednotlivých železničních dopravců, tarify integrovaných dopravních systémů a v neposlední řadě System jednotného tarifu. V rámci Systemu jednotného tarifu bude rozebrána problematika jízdních dokladů, jejich využití a cenotvorba.

Druhá kapitola diplomové práce bude věnována dopravcům, kteří jsou zainteresováni v rámci Systemu jednotného tarifu. V další části budou uvedeny statistiky využívání Systemu jednotného tarifu u cestujících a také zde bude provedeno vlastní spotřebitelské šetření, které bude hodnotit úspěšnost jednotného tarifu při odbavení cestujících, které bude probíhat formou dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření se bude zaměřovat zejména na otázky, zda tarif plní stanovený účel, jaká je motivace pro využití jednotného tarifu a také zda existuje potenciál využití jednotného tarifu v autobusové dopravě.

Třetí kapitola diplomové práce bude zaměřena na vyhodnocení dotazníkového šetření a provedení návrhů na zlepšení Systemu jednotného tarifu, které bude vyplývat z provedeného spotřebitelského šetření.

Ve čtvrté kapitole budou vyhodnoceny vytvořené návrhy na zlepšení Systemu jednotného tarifu. Vyhodnocení bude věnováno nákladům na zlepšení jednotného tarifu a také zde budou uvedeny přínosy jednotlivých návrhů.

Cílem diplomové práce tedy bude zhodnocení úspěšnosti Systemu jednotného tarifu při odbavení cestujících a návrh na jeho zlepšení pro uživatele, kteří tento tarif využívají.

1 TARIFNÍ POLITIKA A TARIFY VYUŽÍVANÉ V ŽELEZNIČNÍ OSOBNÍ DOPRAVĚ

První kapitola diplomové práce se bude zabývat základními pojmy z oblasti železniční dopravy a tarifu, teoretickými aspekty z oblasti tarifní politiky, tvorby tarifu a cenotvorby tarifu. Zároveň zde budou představeny tarify jednotlivých železničních dopravců na území České republiky, tarify Integrovaných dopravních systémů a Systém jednotného tarifu. V další části první kapitoly budou uvedeny teoretická hlediska z oblasti spotřebitelského šetření, který bude aplikován v praktické části diplomové práce.

1.1 Železniční osobní přeprava

Dle Zeleného (2007) železniční osobní přepravě konkuruje zejména přeprava automobilová. Přesto má podle autora železniční přeprava svůj nezpochybnitelný význam, a to hlavně ve vztahu k životnímu prostředí nebo při úsporách energie. Autor dodává, že pro získání zákazníků je potřeba přesvědčit je o výhodnosti železniční přepravy. Autor tvrdí, že je třeba neustále informovat o výhodnosti cesty vlakem a nabízet kvalitní služby, což může být například rychlost přepravy, dochvilnost, spolehlivost přepravy nebo cestovní komfort. V následujících odřázkách budou uvedeny základní pojmy z oblasti železniční osobní dopravy, které jsou důležité pro pochopení oblasti železniční dopravy a tarifu

- Dopravní politika: Peltrám et al. (2003) definuje dopravní politiku jako oblast společenské činnosti, která stanovuje konkrétní cíle pro rozvoj dopravy a dopravních prostředků včetně nástrojů k jejich dosažení. Dopravní politika vychází z poptávky po dopravě a také z uspokojování potřeb zákazníků dopravními prostředky a ostatními zařízeními, dodává autor.
- Dráha: dle Zákona o drahách č. 266/1994 Sb. se dráhou rozumí „cesta určená k pohybu drážních vozidel včetně pevných zařízení potřebných pro zajištění bezpečnosti a plynulosti drážní dopravy.“
- Doprava: dopravou se dle definice Chlaně a Stejskala (2008) rozumí pohyb dopravního prostředku po dopravní cestě. Autoři dále uvádějí, že doprava je působení dopravních zařízení, kterými je zajišťována přeprava osob a věcí.
- Přeprava: Přepravou se dle Širokého (2011) rozumí přemístění osob a věcí z bodu A do bodu B. Podle autora přeprava představuje výsledek dopravy.
- Dopravce: dopravce je podle Zeleného (2007) provozovatel (dopravy nebo vozidel) a také často vlastník dopravních prostředků. Autor dále uvádí, že dopravce je subjekt,

který vykonává vlastní přepravní činnosti v čase a prostoru. Dle autora se jedná o prodávajícího služeb dopravy.

- Cestující: Široký (2011) tvrdí, že cestující je osoba, kterou se dopravce na základě přepravního řádu zavázal přepravit.
- Jízdné: jízdné se dle Chlaně a Eisenhammerové (2014) sjednává na základě tarifní vzdálenosti, která vyplývá z jízdního řádu. Jízdné dále závisí na použití vozové třídy a také na druhu jízdného, tvrdí autoři.
- Integrace: Jareš (2016) tvrdí, že integrací se rozumí spojení dílčích částí do jednoho celku. Ve smyslu dopravy je integrací myšleno spojení, propojení sítí, dopravců či odstranění bariér, dodává autor. Podle autora je s integrací široce spjat pojem synergický efekt, který přepravuje pozitivní vliv prostřednictvím spojení dvou či více dopravců veřejné osobní dopravy.
- Tarifní integrace: Dle Křivdy, Folprachta a Olivkové (2006) se tarifní integrací rozumí vytvoření jednotného, jasného, zřetelného a pro cestující snadno pochopitelného tarifního systému.
- Systém jednotného tarifu: Společnost CENDIS (2020) uvádí, že Systém jednotného tarifu (dále SJT) je systém, který vznikl z důvodu zvyšování počtu dopravců na české železnici, a proto cestující mohou cestovat na jeden jízdní doklad při výběru libovolných dopravců a libovolných spojů.

1.2 Tarif a tvorba ceny tarifu

Podle Chlaně a Stejskala (2008) je tarif slovo, které má arabský původ a nese význam zveřejnění. Autoři tvrdí, že tarif představuje seznam cen a podmínek. Chlaně a Eisenhammerová (2014) uvádějí, že tarif je sazebník cen, podle kterého si uživatel dopravních služeb může zakoupit jízdní doklad. Výše ceny za jízdní doklad by měla být, dle autorů taková, aby došlo k pokrytí celkových nákladů a zisku. Zákon o drahách č. 266/1994 Sb. definuje, že „*tarif je sazebník cen za jednotlivé přepravní výkony při poskytování přepravních služeb a podmínky jejich použití.*“

Dopraci, kteří provozují pravidelnou železniční přepravu osob, mají dle Chlaně a Stejskala (2008) za povinnost volné zpřístupnění informací o ceně za jízdní doklad a přepravních podmínek, které souvisejí s touto přepravou. Autoři dále uvádějí, že zaměstnanci dopravce jsou povinni podávat informace cestujícím o ustanoveních příslušného tarifu.

Tvorba tarifu je podle Chlaně a Eisenhammerové (2014) ovlivňována tarifní politikou a musí odpovídat platným zákonům. Autoři tvrdí, že tarifní obsah tedy nesmí být v rozporu

s právními normami, z čehož plyne princip tarifní legality. Peltrám et al (2003) souhlasí, že tarif musí vycházet z platných zákonů a doplňují, že kromě technických podmínek, které se týkají výstavby, provozu a bezpečnosti, se tyto podmínky také vztahují na omezení důsledků dominantního postavení drah. Chlaň a Eisenhammerová (2014) dále dodávají, že legalita tarifu tvoří tarifní systém společně s dvěma dalšími aspekty, kterými jsou publicita a egalita. Peltrám et al (2003) definuje publicitu tarifu jako zveřejňování sazeb a podmínek tarifu tak, aby byl možný přístup k těmto údajům všem uživatelům dráhy a veřejnosti. Egalitou tarifu se, podle autora, rozumí uplatnění rovnosti tarifních a přepravních podmínek pro veškeré uživatele přepravních služeb.

Chlaň a Eisenhammerová (2014) uvádějí, že tvorba ceny představuje při provozování železniční osobní dopravy jednu z nejdůležitějších činností. Podle Zeleného (2007) jsou ceny vnitrostátní osobní železniční dopravy věcně usměrňovány. Autor uvádí, že úroveň, která je povolená věcně usměrňovaným cenám zahrnuje:

- ekonomicky oprávněné náklady,
- ceny zaplacené za využití železniční dopravní cesty,
- přiměřený zisk.

Ekonomicky oprávněné náklady jsou dle autora náklady, které jsou vynaloženy na provoz železniční vnitrostátní osobní dopravy a také na provozování drážní dopravy. Tyto náklady jsou poté sníženy o skupinu nákladů, které hradí jiní dopravci, uvádí Zelený (2007).

Chlaň a Eisenhammerová (2014) tvrdí, že kalkulování věcně usměrňovaných cen musí být uskutečněno pro jednotlivé kategorie vlaků, u kterých je stanoveno rozdílné jízdné. Podle autorů musí věcně usměrňované ceny odpovídat následujícímu vztahu:

$$N + Z - D \geq T \quad (1)$$

Z uvedeného vztahu 1 vyplývá, že součet ekonomicky oprávněných nákladů (N), přiměřeného zisku (Z) a odečtení dotací ze státního rozpočtu (D), musí být větší nebo rovno plánovaným tržbám (T) v železniční pravidelné osobní dopravě, uvádějí Chlaň a Eisenhammerová (2014).

1.3 Tarifní systémy

Dle Matrase a Kosteckého (2012) existuje několik typů tarifních systémů. Typy těchto systémů jsou uvedeny v následujících odrážkách a v dalších podkapitolách budou stručně popsány.

- plošný tarif
- pásmový tarif

- kilometrický tarif
- zónový tarif
- relační tarif
- souběh tarifů

1.3.1 Plošný tarif

Matras a Kostelecký (2012) tvrdí, že tento typ tarifu patří k nejjednodušší formě platby jízdního dokladu, a to z důvodu fixní částky bez ohledu na ujetou vzdálenost. Autor dodává, že tento tarif je nevhodnější využít pro cenotvorbu v městské hromadné dopravě, neboť nevyhovuje většímu územnímu rozsahu. Koháni (2012) souhlasí s využitím plošného tarifu zejména v městské hromadné dopravě. Autor poukazuje na značnou nevýhodu tarifu, a to konkrétně platba stejné částky při cestování mezi dvěma sousedními zastávkami i při přepravě přes celé město. Z tohoto důvodu autor nedoporučuje využívat plošný tarif ve větších regionech.

1.3.2 Pásmový tarif

Centrum dopravního výzkumu (2016) definuje pásmový tarif jako tarif, který je nevhodnější využít v oblastech, kde většina přepravních cest směřuje do jednoho konkrétního centra. Martas a Kostelecký (2012) dodávají, že tento typ tarifu je z hlediska jednoduchosti pro pochopení cestujících velmi vhodný. Cena je tedy dána počtem projetých pásem a tento typ tarifu je využíván například v rámci tarifu Pražské integrované dopravy, uvádí centrum dopravního výzkumu (2016).

1.3.3 Kilometrický tarif

Dle Centra dopravního výzkumu (2016) je při využití kilometrického tarifu uvedena přesně stanovená cena, která je vyznačena počátečním a koncovým bodem, kde mezi těmito dvěma body je uvedeno místo průjezdu, tzv. „přes“. Cena jízdního dokladu se vypočítá jako součet sazby a ceny za počet vzdálenostních jednotek, doplňuje Drdla (2020). Autor dodává, že tento tarif je využíván pouze železničními osobními dopravci.

1.3.4 Zónový tarif

Zónový tarif je dle Drdly (2020) nejčastěji využívaným tarifem v České republice. Autor uvádí, že obsluhovaná oblast je rozdělena na jednotlivé menší oblasti, které jsou nazývány jako zóny. Matras a Kostelecký (2012) doplňují, že v rámci jedné zóny se uplatňuje stejné jízdné a celkové jízdné je poté vypočítáno dle počtu všech projetých zón. Na rozdíl od pásmového tarifu, kde se většina cest soustředí do jednoho dominantního centra, zónový tarif

disponuje více dominantními centry, které mohou být považovány za počátek nebo cíl cesty, uvádí Drdla (2020). Tento tarif se podle autora využívá v tarifech integrovaných dopravních systémů, jako je například integrovaná doprava Plzeňska, Karlovarska, IDS Olomouckého kraje, atd.

1.3.5 Relační tarif

Centrum dopravního výzkumu (2016) popisuje relační tarif jako tarif, který je cestujícím prodáván pro konkrétní relaci. Autor tvrdí, že tento tarif je využíván u osobních drážních dopravců. Matras a Kostelecký (2012) uvádějí, že v rámci relačního tarifu jsou ceny stanoveny mezi jednotlivými tarifními body. Autoři poukazují na značné výhody využití tohoto tarifu, a to například schopnost reakce na potřeby objednatelů, anebo umožňuje přepravu mezi stejnými tarifními body za stejnou cenu po různých trasách bez ohledu na ujetou vzdálenost. Kromě tohoto tarifu Drdla (2020) zmiňuje i kombinaci zónového a relačního tarifu, nazývaný jako tarif zónově-relační. Autor uvádí, že obsluhované oblasti jsou rozděleny do mikrozon, které představují 1 nebo 2 obsluhované obce a oproti zónovému tarifu mají oblasti menší průměr. Autor dodává, že zónově-relační tarif se využívá například v rámci Integrované regionální dopravy (IREDO).

1.3.6 Souběh tarifů

Matras a Kostelecký (2012) tvrdí, že souběh tarifů se využívá zejména v rámci zapojení železniční dopravy do dopravy integrované. Podle autorů dochází k respektování tarifu železničních dopravců a zároveň i tarifu integrovaného, který má často zcela odlišnou strukturu. Autoři vysvětlují, že pokud cestující cestuje více dopravními módy, využívají tarify integrované, a naopak pokud využijí ke své cestě pouze dopravu železniční, může si vybrat integrovaný tarif nebo tarif dopravce. Cestující si potom vybere tu variantu, která je pro něj cenově výhodnější, dodávají autoři.

1.4 Tarify železniční osobní dopravy v České republice

Zelený et al. (2017) uvádí, že systémy tarifů jednotlivých dopravců v České republice jsou rozdílné a představují různé složitosti. Autoři tvrdí, že mezi hlavní kritérium pro určení ceny za jízdní doklad je vzdálenost, která se vyjadřuje buď v kilometrech, anebo v jednotlivých pásmech. Autoři dále uvádějí, že v roce 2016 mohlo provozovat osobní železniční dopravu celkem 26 dopravců. Podle autorů jednotlivý dopravci zajišťují dopravu regionální nebo dálkovou a vedle dopravce České dráhy na trh postupně vstoupily společnost Regiojet, a.s., LEO Expres, a.s., GW Train Regio, a.s., a ARRIVA vlaky, s.r.o., přičemž tyto dopravci

disponují vlastním tarifem a mají vlastní přepravní podmínky. Tarify jednotlivých dopravců budou dále rozebrány níže. V následující tabulce č.1 bude uveden seznam dopravců, působící na území České republiky. V tabulce č.1 bude uveden podíl dopravců na výkonech sítě Správy železnic.

Tabulka 1 Podíl dopravců na výkonech sítě Správy železnic

Leden-březen 2022	dopravce	vlkm
	České dráhy, a.s.	82,91 %
	RegioJet a.s.	5,46 %
	ARRIVA vlaky s.r.o.	5,21 %
	GW Train Regio a.s.	1,93 %
	Die Länderbahn CZ s.r.o	1,32 %
	Leo Express s.r.o.	1,30 %
	RegioJet UK a.s.	0,73 %
	Leo Express Tenders s.r.o.	0,46 %
	Die Länderbahn GmbH DLB	0,31 %
	Ostatní	0,35 %

Zdroj: Správa železnic (2022)

V následujících podkapitolách budou blíže rozebrány jednotlivé tarify těch dopravců, kteří mají největší podíl ve výkonech podle Správy železnic, a to konkrétně tarif Českých drah, tarif společnosti RegioJet a tarif společnosti ARRIVA vlaky.

Dle Zeleného et al. (2017) jsou vedle tarifů jednotlivých dopravců využívány i tarify integrovaných dopravních systémů (IDS), kde Jareš (2016) tvrdí, že IDS představuje nejvíce propracovanou formu spolupráce ve veřejné hromadné dopravě (VHD). V rámci IDS dochází ke spolupráci mezi jednotlivými dopravci (železničními i silničními) a kompetence pro integraci více dopravců jsou přenášeny na koordinátora, který disponuje s vlastními zaměstnanci a majetkem, uvádí autor. Mezi hlavní činnosti již zmíněného koordinátora patří, podle autora, tvorba společného tarifu a koordinace vedení linek a jízdních řádů železniční i silniční dopravy v určené oblasti. Podrobnější informace o integrovaných dopravních systémech budou uvedeny v následujících kapitolách.

Mimo výše zmíněné tarify je dle společnosti CENDIS (2022) nově spouštěn systém jednotného tarifu, který nabízí jednu jízdenku pro všechny železniční dopravce na území České republiky. Společnost CENDIS uvádí, že systém jednotného tarifu (SJT) byl spuštěn

13.12.2020 a nyní je v provozu na 100 %. Systém jednotného tarifu bude představen v následujících kapitolách.

1.4.1 Tarif Českých drah

Podle Zeleného et al. (2017) disponuje společnost ČD velice propracovaným tarifem, nazývaný jako tarif TR 10. Dle autorů je základem pro tento tarif ujetá vzdálenost v kilometrech, nicméně tento tarif také nabízí širokou škálu slev a věrnostních programů. Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (2022) definuje, že jiní dopravci neuznávají jízdní doklady tarifu ČD, pokud není ve smluvních přepravních podmínkách uvedeno jinak. Tento fakt představuje značnou nevýhodu, neboť podle tarifu Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (2022), cestující nemohou na základě jednoho jízdního dokladu využívat libovolné dopravce. V následujících odražkách budou uvedeny příklady jízdného v rámci tarifu Českých drah a.s.

Zelený (2007) tvrdí, že v tarifu jsou obsaženy zásady, které jsou potřebné pro stanovení cen jednotlivých druhů jízdného ve vlacích, které jsou ve vlastnictví společnosti ČD. V následujících odražkách jsou uvedeny příklady jízdného, které jsou uvedeny v Tarifu Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (2022).

- Flexi základní jízdné
- Zvláštní jízdné
- Zlevněné jízdné
- Akvizační jízdné

Flexi základní jízdné je obyčejné jízdné, které je regulované výměrem Ministerstva financí ČR, uvádí Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (2022). Zvláštní jízdné je dle tohoto tarifu jízdné, kde je snižená sazba pro vybrané skupiny cestujících, které je stanoveno ministerstvem financí ČR. Zlevněné jízdné představuje jízdné, které je snižené dle podmínek tohoto tarifu v rámci nabídky ČD a akvizační jízdné představuje snižené jízdné, které je přiznané odchylně od podmínek obyčejného či zvláštního jízdného.

Jak již bylo zmíněno, podle Ministerstva dopravy ČR a CENDIS, s.p. (2020), existuje Systém jednotného tarifu, podle kterého je možné přestupovat mezi spoji Českých drah a dalšími dopravci na jeden jízdní doklad.

1.4.2 Tarif společnosti Regiojet, a.s.

Podle tarifu společnosti Regiojet, a.s. pro železniční přepravu cestujících a zavazadel (2022) jsou ceny jízdného stanoveny podle vybraného druhu jízdného a také podle toho, jaký tarif si uživatel zvolí. Tarif společnosti Regiojet, a.s. disponuje širokou škálou jízdného, jako je

například jízdné uvedené v následujících odrážkách, které uvádí tarif společnosti Regiojet, a.s. pro železniční přepravu cestujících a zavazadel (2022).

- obyčejné jízdné
- zvláštní jízdné
- kreditové jízdné
- flexibilní jízdní doklad

Dle tarifu je obyčejné jízdné a zvláštní jízdné regulováno ministerstvem financí, přičemž zvláštní jízdné je regulováno pro vybrané skupiny cestujících. Společnost Regiojet, a.s. (2022) uvádí, že kreditové jízdné má možnost nahrání časové traťové jízdenky na spoje vlaků společnosti Regiojet, a.s. U flexibilního jízdního dokladu je podle společnosti možnost zakoupení na konkrétní datum a výhodou je, že uživatel může jízdenku využít v libovolný čas a spoj.

Příklady těchto jízdních dokladů lze, podle společnosti Regiojet, a.s., využít pouze při využití dopravce Regiojet, a.s. Společnost Regiojet, a.s. se podle Ministerstva dopravy ČR a CENDIS, s.p. (2020) může řídit také systémem jednotného tarifu, při jehož využití může cestující využívat libovolné železniční dopravce na jeden jízdní doklad, stejně jako společnost České dráhy, a.s.

1.4.3 Tarif společnosti ARRIVA vlaky s.r.o.

Tarif společnosti ARRIVA vlaky s.r.o. (2022) nabízí také širokou škálu jízdného, stejně jako České dráhy a společnost RegioJet. V tarifu jsou uvedeny následující jízdní doklady:

- otevřené jízdenky platné pro nákup ve stanici
- otevřené jízdenky platné pro nákup ve vlaku
- akční jízdenky
- zvláštní jízdenky

V tarifu je uvedeno, že otevřené jízdné představuje cenu za přepravu ve vozové třídě č. 2, a je určeno pro cestující, kteří neuplatňují nárok na akční nebo zvláštní jízdné. Otevřené jízdné je podle tarifu regulováno Ministerstvem financí. Další druh jízdného je akční jízdné, které je, dle tarifu, nižší oproti jízdnému otevřenému. Dle společnosti ARRIVA vlaky s.r.o. (2022) se za akční jízdné považují cesty na vybrané výlety a podmínky pro využívání akčního jízdného se mění dle aktuální nabídky, uvádí tarif společnosti ARRIVA vlaky s.r.o. (2022). V tarifu společnosti ARRIVA vlaky s.r.o. (2022) je dále vymezeno, že na zvláštní jízdné mají nárok například děti, studenti, osoby starší 65 let, nebo tělesně postižené osoby.

Kromě výše uvedeného jízdného, dopravce ARRIVA vlaky s.r.o. využívá také jiné tarify, jako jsou tarify integrovaných dopravních systémů, anebo Systém jednotného tarifu, stejně jako dopravce České dráhy a.s. nebo společnost RegioJet a.s., uvádí tarif společnosti ARRIVA vlaky s.r.o. (2022)

1.5 Integrované dopravní systémy

Mojžíš, Graja a Vančura (2008) uvádí, že hlavním znakem integrovaného dopravního systému je přeprava cestujících na základě sjednoceného dopravního a přepravního systému a všechny aktivity v tomto systému by měly uspokojit požadované potřeby cestujících. Autoři tvrdí, že systém je vytvořen na základě přání a potřeb zákazníků a pro jejich uspokojení je vyžadován určitý standard kvality poskytované služby. Řezníček a Šaradín (2001) uvádějí, že kvalita dopravní služby vychází od zákazníků, konkrétně od jejich požadavků. Požadavky na kvalitu jsou definovány prostřednictvím očekávání současných nebo potenciálních zákazníků, uvádí autoři. Splnit požadavky zákazníků je, podle autorů, z hlediska dopravních služeb velice složitý proces, jelikož každý zákazník je jiný a jejich pohledy na kvalitu jsou zcela subjektivní.

Podle Drdly (2018) je *„Integrovaný dopravní systém způsob koordinovaného využití více druhů veřejné dopravy provozované více dopravci (včetně řízených návazností na individuální automobilovou dopravu) směřující k zabezpečení účelné a hospodárné dopravní obslužnosti zájmového území z hlediska ekonomických i mikroekonomických potřeb osob a institucí systémem dotčených.“* Peltrám et al. (2003) doplňuje, že v rámci IDS se jedná o spojení všech druhů osobní hromadné dopravy a jejich provozovatelů do jednoho systému. Podle autora tedy IDS zahrnuje systém městské hromadné dopravy (MHD), který pokračuje do příměstských oblastí za pomoci vlaků místních a regionálních nebo prostřednictvím příměstských autobusů.

IDS představuje fakt, že jednotlivé kategorie veřejné dopravy (železniční, silniční), včetně dopravců provozující dopravu a také objednatelů dopravy (kraje, obce, stát), spolu kooperují a vytváří propojený systém, který přináší výhody všem zúčastněným stranám, uvádí Drdla (2018). Jak tvrdí Mojžíš, Graja a Vančura (2008), podstatou IDS je použití jednoho jízdního dokladu neohledně na to, jakého dopravce a druh dopravy se uživatel rozhodl využít. Dalším důležitým faktorem v rámci IDS je časový a prostorový soulad mezi dopravními prostředky jednotlivých druhů dopravy, které jsou zapojeny do IDS, uvádí autoři.

1.5.1 Přínosy IDS

V této části budou uvedeny přínosy pro zainteresované strany, které jsou zapojeny v rámci integrovaných dopravních systémů. Podle Jareše (2016) představuje zavedení IDS pro jeho účastníky značné výhody. Autor tvrdí, že z tohoto systému budou mít užitek hlavně cestující a jednotlivý dopravci. V následujících odrážkách jsou uvedeny výhody zainteresovaných stran dle autora:

Užitek pro cestující:

- atraktivita veřejné hromadné dopravy ve smyslu 1 jízdenka, 1 jízdní řád, 1 tarif,
- zlepšení návaznosti spojů,
- zavedení přestupního tarifu,
- předplatné jízdní doklady,
- vhodnější spojení ve městech,
- sjednocení jízdních řádů.

Užitek pro dopravce:

- rostoucí poptávka,
- zvýšení intenzity oběhů vozidel,
- jisté dopravní výkony (malé riziko snížení výkonů z důvodu snížení poptávky po přepravě).

Drdla (2018) souhlasí s těmito přínosy a doplňuje, že kromě výše zmíněných výhod pro cestující a dopravce poukazuje i na přínosy pro objednatele dopravy (kraje, obce, stát), které jsou uvedeny v následujících odrážkách:

Užitek pro objednatele dopravy:

- tvorba jednoho subjektu, se kterým objednatel komunikuje požadavky a tím dojde k urychlení reakce na potřeby zákazníků,
- ochrana dopravních systémů a životního prostředí před individuální automobilovou dopravou (IAD),
- ochrana dopravních systémů před nadbytečnými výkony dopravních prostředků,
- zlepšení dostupnosti institucí,
- snadnější cesty do zaměstnání,
- zlepšení dostupnosti v rámci rekreačních aktivit.

1.5.2 IDS v České republice

Podle Jareše (2016) vznikl první IDS po roce 1990, kdy došlo k integraci dopravy v Praze a jejího okolí. Autor uvádí, že tato integrace vznikla uzavřením Dohody

o experimentálním zavedení IDS mezi hlavním městem a obcemi Hovorčovice a Ořech. Spuštění tohoto IDS je připisován ke dni 11. ledna 1992 a v roce 1994 bylo uzavřena nová smlouva s Českými drahami z čehož plyne rozšíření IDS na celé území Prahy, dodává autor. Autor dále doplňuje, že na druhém místě zavedených IDS byl v roce 1996 spuštěn provoz Ostravského integrovaného dopravního systému, který byl později přejmenován na Integrovaný dopravní systém Moravskoslezského kraje.

V následující tabulce č. 2 jsou uvedeny současně zavedené integrované dopravní systémy na území České republiky.

Tabulka 2 IDS v České republice

zkratka	název	kraj	vznik
PID	Pražská integrovaná doprava	Praha, Střed.	1994
ODIS	IDS Moravskoslezského kraje	Moravskoslezský	1996
ZID	Zlínská integrovaná doprava	Zlínský	1998
IDP	Integrovaná doprava Plzeňska	Plzeňský	2002
IDS JMK	IDS Jihomoravského kraje	Jihomoravský	2004
IDOK	IDS Karlovarského kraje	Karlovarský	2004
IREDO	Integrovaná regionální doprava	Královéhradecký, Pardubický	2005
IDSOK	IDS Olomouckého kraje	Olomoucký	2005
SID	Středočeská integrovaná doprava	Středočeský	2005
IDOL	Integrovaná doprava Libereckého kraje	Liberecký	2009
DÚK	Doprava Ústeckého kraje	Ústecký	2015
IDS JK	IDS Jihočeského kraje	Jihočeský	2017
VDV	Veřejná doprava Vysočiny	Vysočina	2020

Zdroj: Jareš, 2016, doplňuje Koordinátor Jihočeského kraje, 2018 a ZDAR Transport a logistika, 2020

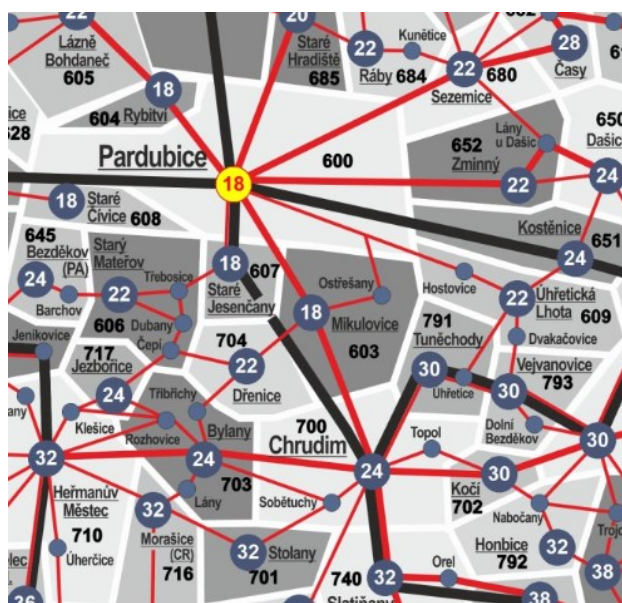
1.6 Integrovaný dopravní systém IREDO

IDS IREDO je, dle OREDO s.r.o. (2022), integrovaná doprava Pardubického a Královéhradeckého kraje a představuje tarifní systém, kde spolu spolupracují dopravci, kteří uzavřeli smlouvu s organizátorem IDS IREDO. Dle OREDO s.r.o. (2022) je organizátorem tohoto IDS právě společnost OREDO. Dle této společnosti, sjednocení dopravců v rámci jednoho tarifu umožňuje cestujícím značné výhody při přestupech mezi jednotlivými

železničními či autobusovými dopravci, kteří jsou zapojeni do tohoto systému. Národní dopravce České dráhy (2016) na svých webových stránkách uvádí, že území Pardubického a Královéhradeckého kraje je rozděleno do zón, které jsou základním předpokladem pro stanovení ceny JD IREDO. Tarif je, dle národního dopravce České dráhy (2022), zónově-relační a časový. Národní dopravce České dráhy (2022) dále uvádí, že JD IREDO lze zakoupit buď jako papírové s příslušným QR kódem nebo jako elektronické, které jsou nahrány na bezkontaktní čipové kartě IREDO a druhy JD mohou být buď jednorázové nebo časové, a to konkrétně na 7, 30 nebo 90 dní. Dalším druhem JD je, dle Veřejné dopravy Královéhradeckého kraje (2021), jízdenka síťová, které je neomezená po celé železniční a silniční síti u dopravců, kteří jsou zainteresováni v IDS IREDO.

V rámci IDS IREDO je zapojeno celkem 20 železničních a autobusových dopravců, uvádí OREDO s.r.o. (2022), tzn., že mezi těmito dopravci mohou cestující libovolně přestupovat v rámci jednoho jízdního dokladu IREDO, nahrané buď na bezkontaktní čipové kartě IREDO v elektronické podobě nebo v papírové podobě, avšak papírové jízdní doklady lze využít pouze na jednorázové cestování. IDS IREDO disponuje celkem 758 zónami, přičemž každá z nich je označena třímístným číslem a zóny většinou představují jednotlivé obce či města, uvádí Integrovaná regionální doprava Královéhradeckého a Pardubického kraje (2022)

V následujícím obrázku č. 1 je uvedena ukázka části tarifní mapy, kde je uvedeno příslušné číslo zóny a cena za jízdní doklad.



Obrázek 1 Tarifní mapa IREDO (OREDO s.r.o., 2022)

Obrázek č. 1 znázorňuje výchozí zónu 600, což představuje město Pardubice. Z města Pardubic do města Chrudim (zóna 700) bude cena jízdního dokladu IREDO 24 Kč. Dále je z obrázku č. 1 možné říci, že v rámci města Pardubice bude jízdní doklad, při využití linkového autobusu či vlaku, stát 18 Kč, tzn. že například cesta mezi Pardubicemi hl.n. a Pardubicemi-Rosicemi nad Labem, bude jízdní doklad prodáván, při použití vlaku Českých drah a tarifu IREDO, za tuto zmíněnou cenu 18 Kč, uvádí Veřejná doprava Královéhradeckého kraje (2022). V tomto případě se dle IDOS.cz (2022) vyplatí využít tarif dopravce, kde při využití ČD bude jízdní doklad stát 16 Kč a při využití společnosti ARRIVA vlaky s.r.o. bude jízdenka stát cestujícího pouze 13 Kč.

1.7 Systém jednotného tarifu

Kromě výše uvedených tarifů jednotlivých dopravců a tarifů integrovaných dopravních systémů existuje také Systém jednotného tarifu, jak uvádí společnost CENDIS s.p. (2022). Centrum informačních dopravních systémů MD ČR (2021) stanovuje, že zavedení Systému jednotného tarifu upravuje zákon o drahách 266/1994 Sb. a hlavním východiskem je koncepce návrhu realizace přímého odbavení v České republice, který je schválen poradou ministra dopravy ke dni 25. května 2017. Základem pro zavedení jednotného tarifu je, aby se uživatelé přepravních služeb mohli přepravit na jeden jízdní doklad, nazývaný OneTicket, mezi dvěma místy na dopravní síti bez ohledu na to, kterého železničního dopravce budou chtít využít, uvádí Centrum informačních dopravních systémů MD ČR (2021).

Podle Ministerstva dopravy a společnosti CENDIS (2020) vstoupili na železnici v České republice v uplynulých letech noví dopravci. MD a CENDIS dále uvádějí, že na linkách pro dálkovou i regionální dopravu provozuje služby osobní železniční dopravy celkem 13 dopravců a jejich podmínky a služby se tak mohou značně lišit, avšak jednoduchost a propojitelnost jednotlivých spojů by mělo zůstat zachováno. Z tohoto důvodu vznikl jeden jízdní doklad pro všechny dopravce, zmiňuje Ministerstvo dopravy a společnosti CENDIS (2020).

Koncepce veřejné dopravy (2020) stanovuje, že cílem Systému jednotného tarifu je od počátku vytvoření alternativy k ostatním tržním nabídkám (k systémům IDS, tarifům dopravců) přičemž nemá docházet k potlačení těchto zmíněných nabídek. V této koncepci jsou zmíněny následující vlastnosti alternativy:

- univerzalita: tarif lze uplatit v rámci celé České republiky na všech železničních tratích
- otevřenost: cestující má právo využít vlak jakéhokoli dopravce v libovolný čas
- flexibilita: cestující má právo na změnu rozhodnutí či přerušování přepravy

- podpora přístupnosti: jízdní doklady v rámci SJT budou brát zřetel na potřeby tělesně postižených cestujících nebo cestujících s poruchou orientace nebo komunikace

Centrum dopravního výzkumu (2016) ve své publikaci uvádí, že zavedením Systému jednotného tarifu vzniká pro uživatele veřejné dopravy atraktivní systém, který by měl nabízet kvalitní služby cestujícím, a to ve smyslu snadné přepravy mezi dvěma místy po železnici na jeden přepravní doklad při využití více dopravců.

V rámci koncepce veřejné dopravy (2020) jsou zmíněny tři etapy Systému jednotného tarifu, kde v první etapě se jedná o poskytování přepravních služeb pouze po železnici, a to z důvodu vysoké síťové návaznosti. První etapa SJT byla podle CENDIS, s.p., (2022) uvedena do provozu 13.12.2020. V dalších letech by na první etapu měla navázat etapa druhá, kde v rámci Koncepce veřejné dopravy (2020) je plánováno zapojení IDS do Systému jednotného tarifu, avšak toto zapojení se bude týkat pouze určité úrovně jízdních dokladů (krátkodobé časové jízdenky) a IDS bude mít stále velký význam v oblasti regionální dopravy. V rámci třetí etapy je uvažováno zapojení autobusových linek, které nejsou integrovány do žádného IDS, avšak tato úvaha je vysoce náročná na implementaci, nemá žádné legislativní ani časové plány a je pouze uvažováno o spolupráci neintegrováných autobusových linek a SJT do budoucna, uvádí Koncepce veřejné dopravy (2020).

1.8 Doklady systému jednotného tarifu, jejich využití a způsob zakoupení

Henzl (2018) říká, že dokladem systému jednotného tarifu je soubor informací, které jsou uloženy na papírové nebo elektronické nosiče. Podle autora je soubor informací uložen do databáze a ke každému dokladu budou přiřazeny informace o skutečném výkonu, z čehož plyne nárok dopravců na jízdné. V následující tabulce č. 3 bude uveden přehled jízdních dokladů Systému jednotného tarifu podle autora.

Tabulka 3 Jízdní doklady využívané v SJT

jízdní doklad	pro jednotlivou jízdu	jednosměrné
		zpáteční
	časové	síťové
		traťové
		zónové (plán do budoucna)

Zdroj: Autorka, na základě Henzla (2018)

V rámci koncepce veřejné dopravy (2020) jsou navíc uvedeny, kromě výše zmíněných jízdních dokladů, rezervační a doplňkové doklady, které jsou pro přehlednost představeny v následující tabulce č. 4:

Tabulka 4 Ostatní doklady využívané v SJT

rezervační doklady	doplňkové doklady
místenky	pro změnu vozové třídy
pro jízdní kolo	pro změnu ceny
lůžkové, lehátkové	pro změnu trasy
	pro změnu počtu cestujících
	dovozní doklad pro jízdní kolo

Zdroj: Autorka, na základě Koncepce veřejné dopravy (2020)

Ministerstvo dopravy ČR (2020) uvádí několik případů, kdy je vhodné využít jízdní doklad Systému jednotného tarifu (OneTicket):

- cestující při své cestě využije více železničních dopravců,
- cestující při svých pravidelných cestách využije více dopravců,
- cestující využívá železniční dopravu minimálně a nechce se zabývat existencí více dopravců na železniční síti,
- cestující má zájem o neomezené cestování železniční dopravou.

Portál Zdopravy.cz (2020) naopak zmiňuje několik případů, kdy se jízdní doklad OneTicket nevyplatí využít. Jedná se například o cestování v rámci jednoho kraje, kde integrované tarify krajů nabízejí výhodnější ceny nebo pokud cestující využije železničních služeb na delší vzdálenost pouze s jedním dopravcem, uvádí portál Zdopravy.cz (2020).

Ministerstvo dopravy ČR a CENDIS, s.p. (2022) na webových stránkách Systému jednotného tarifu uvádí, že cestující má možnost zakoupení jak papírových, tak elektronických jízdních dokladů. Portál Jedeme vlakem (2022) hovoří o faktu, že každý dopravce, který je zapojen do systému jednotného tarifu, nabízí prodej jízdních dokladů prostřednictvím pokladních přepážek v železničních stanicích. Podle tohoto portálu je možné u některých zapojených dopravců zakoupit OneTicket přímo od vlakového personálu v dopravním prostředku. Dalším možným způsobem je zakoupení jízdního dokladu prostřednictvím eShopu či přes mobilní aplikaci jednotlivých dopravců, avšak aktuálně je možnost zakoupení OneTicket online pouze prostřednictvím webu či aplikace dopravce Českých drah, uvádí portál Jedeme vlakem (2022).

Ministerstvo dopravy ČR a CENDIS, s.p. (2022) poukazuje na fakt, že pokud si cestující bude chtít zakoupit jízdenku OneTicket, může kromě výše uvedených způsobů nákupu využít také eShop OneTicket nebo mobilní aplikaci OneTicket. Zákazníci mohou využít, v některých stanicích, pro nákup jízdenek prodejní automaty, dodává Ministerstvo dopravy ČR a CENDIS, s.p. (2022)

1.8.1 Jízdní doklady jednosměrné a zpáteční

Podle společnosti CENDIS s.p. a Ministerstva dopravy ČR (2020) je v rámci tarifních podmínek uvedeno, že jednosměrné jízdní doklady mohou cestující využít na určitý úsek na dopravní cestě z nástupní do výstupní stanice na základě přepravní smlouvy SJT. V tarifních podmínkách je dále uvedeno, že zpáteční jízdní doklady fungují na stejném principu jako doklady jednosměrné, avšak je cestující může využít i při cestě zpět a dle pravidel pro sestavení tarifu (2019) má cestující nárok na 5% slevu z jízdného při použití této jízdenky.

1.8.2 Síťové a traťové jízdní doklady

Společnost CENDIS s.p. a Ministerstvo dopravy ČR (2020) uvádí, že na základě síťových jízdních dokladů má cestující právo na všechny dopravní služby u všech zapojených dopravců. V rámci tarifních podmínek jsou nabízeny síťové jízdenky na dobu jednoho roku, na 180, 90, 30 nebo 7 po sobě jdoucích kalendářních dní, uvádí společnosti CENDIS a Ministerstvo dopravy ČR (2020). Oproti tomu traťové jízdní doklady mohou, podle společnosti CENDIS s.p. a Ministerstva dopravy ČR (2020), cestující využít na jedné stanovené trase mezi nástupní a výstupní stanicí, a to na 90, 30 nebo 7 po sobě jdoucích kalendářních dní.

Kromě výše uvedených jízdních dokladů je také možnost zakoupení OneTicket 25 card, což představuje věrnostní program, při kterém je možné uplatnit slevu 25 % na nákup jízdního dokladu pro jednotlivou (jednosměrnou i zpáteční) jízdu, a to v první i druhé vozové třídě, uvádí CENDIS a Ministerstvo dopravy ČR (2020). Podle CENDIS a Ministerstva dopravy ČR (2020) je možné tento doklad zakoupit v elektronické i papírové podobě, vydává se buď na 90 dní nebo na rok a podmínkou pro využití je předložit jízdní doklad OneTicket i OneTicket 25 card. Tento doklad nelze kombinovat s jinými tarify ani slevami uvádí CENDIS a Ministerstvo dopravy ČR (2020).

1.9 Stanovení jízdného v rámci dokladů SJT

Dle pravidel pro sestavování tarifu (2019) jsou ceny za jednotlivé druhy jízdních dokladů (jednosměrné, zpáteční, síťové traťové) stanoveny dle následujících vzorců, kde vzorec č. 1 představuje jednosměrný jízdní doklad, vzorec č. 2 určuje cenu pro zpáteční

jízdenku, vzorec č. 3 znázorňuje vztah pro výpočet jízdného roční síťové jízdenky a vzorec č. 4 slouží pro stanovení traťového 90denního jízdného. Vzorce jsou uvedeny pro cenu jízdného při použití 2. vozové třídy.

$$P_j = (1,3554x + 11,498) * \frac{100+PRISC}{100} \quad (2)$$

$$P_z = [2 * (1,3554x + 11,935)] * \frac{100-\beta}{100} * \frac{100+PRISC}{100} \quad (3)$$

$$P_{S_{365}} = 22500 * \frac{100+PRISC}{100} \quad (4)$$

$$P_{t_{90}} = 74 * P_j \quad (5)$$

V uvedených výpočtech se, dle pravidel pro sestavení tarifu (2019), vyskytují tři proměnné, kde x představuje tarifní vzdálenost mezi nástupní a výstupní stanicí v celých km, β poukazuje na 5% slevu při využití zpátečního jízdného a $PRISC$ uvádí valorizační hodnotu pro inflaci. Na základě pravidel pro sestavování tarifu (2019) je úprava jízdného po valorizaci realizována na období platnosti jízdního řádu a je vydána v rámci Smluvních přepravních podmínek pro SJT. Výpočty pro všechny druhy jízdních dokladů SJT jsou uvedeny v příloze 1.

1.10 Poznávání spotřebitelů

Řezníček a Šaradín (2001) uvádějí, že zákazníkem přepravní služby je objednatel přepravy. Autoři tvrdí, že východiskem pro poznávání spotřebitelů je reakce zákazníka na různé podněty, kde těmito podněty může být například dopravní služba, cena, podpora prodeje, lidé poskytující službu nebo procesy při poskytování služby.

Podle Foreta a Stávkové (2003) se chování zákazníka a s tím související jeho poznávání, vyhodnocuje prostřednictvím kvalitativních a kvantitativních ukazatelů. Z hlediska kvantitativního charakteru poznání zákazníka se hodnotí produkt, vlastnosti produktu, prodané množství a také frekvenci a místo nákupu, uvádí autoři. Autoři dále doplňují, že údaje v rámci kvantitativních ukazatelů se zjišťují pomocí statistik a jsou vyjádřeny čísly. Oproti tomu u kvalitativních údajů se hledá důvod nákupu dané služby a tyto údaje se získávají pomocí spotřebitelských šetření prostřednictvím dotazování, tvrdí autoři. Oblast kvalitativních údajů vyžaduje pozornost zvláště v rámci spokojenosti zákazníků, doplňují autoři. Tahal (2015) tvrdí, že kvalitativní výzkum je zaměřen na motivy a postoje zákazníka k využití služby. Podle autora je cílem kvalitativního výzkumu opovědět na otázku proč spotřebitel využil danou službu. Naopak kvantitativní výzkum je podle Tahala (2015) zaměřen otázkou kolik a zjišťuje se, kolik spotřebitelů využilo danou službu.

Rederer (2021) tvrdí, že v rámci hodnocení Systému jednotného tarifu jsou k dispozici pouze kvantitativní údaje, které stanovují např. počet prodaných jízdních dokladů, způsob zakoupení jízdních dokladů atd., ale v rámci hodnocení spokojenosti zákazníka jsou tyto kvantitativní údaje neadekvátní. Z toho důvodu je důležité zajistit i kvalitativní spotřebitelské šetření, ze kterého bude možné posoudit úspěšnosti SJT z hlediska spokojenosti zákazníků, dodává autor. V rámci dotazníkového šetření budou využity i otázky na motivy koupě dané služby.

1.11 Shrnutí teoretické části problematiky tarifů v osobní železniční dopravě

První kapitola diplomové práce byla v úvodní části zaměřena na obecné pojetí problematiky železniční dopravy, tarifu, tvorby tarifu a ceny tarifu. V neposlední řadě zde byly uvedeny jednotlivé tarifní systémy, které se využívají v rámci tarifu. Na území České republiky působí v současné době v železniční osobní dopravě 3 druhy tarifů, a to konkrétně tarify dopravců, tarify integrovaných dopravních systémů a Systém jednotného tarifu, a proto poslední část první kapitoly DP byla zaměřena právě na tyto tři zmíněné tarify. Tarify dopravců a tarify IDS byly rozebrány v menší míře než Systém jednotného tarifu. Blíže zde byl popsán tarif IDS IREDO, a to z důvodu působení tohoto tarifu na území Královéhradeckého a Pardubického kraje, kde bude probíhat spotřebitelské šetření a s problematikou SJT úzce souvisí. Poslední část teoretické části diplomové práce se zaměřovala na problematiku SJT, a to konkrétně na druhy jízdních dokladů, jejich využití a také na způsob jejich zakoupení.

2 SYSTÉM JEDNOTNÉHO TARIFU A SPOTŘEBITELSKÉ ŠETŘENÍ

Druhá kapitola diplomové práce bude zaměřena na dopravce, kteří působí v rámci systému jednotného tarifu. V další části druhé kapitoly budou uvedeny aktuální statistické údaje od počátku zavedení Systému jednotného tarifu. Dále bude provedena charakteristika zákaznických skupin a vlastní spotřebitelské šetření formou dotazníku, který bude hodnotit úspěšnosti systému jednotného tarifu pro spotřebitele (cestující).

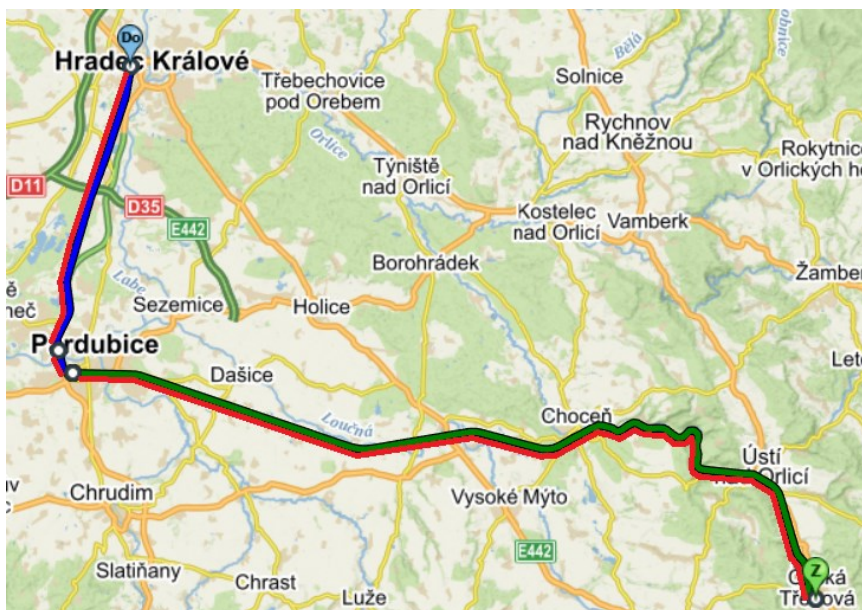
2.1 Dopravci působící v rámci SJT

Podle Ministerstva dopravy ČR a CENDIS s.p. (2020) je do systému jednotného tarifu zainteresováno celkem 13 dopravců, kteří jsou uvedeny v následujících odrážkách:

- České dráhy a.s.
- RegioJet a.s.
- GW Train Regio a.s.
- Arriva vlaky, s.r.o.
- Leo Express Tenders s.r.o.
- RegioJet ÚK a.s.
- Die Länderbahn GmbH DLB
- Die Landerbahn CZ s.r.o.
- Jindřichohradecké místní dráhy, a.s.
- AŽD Praha s.r.o.
- KŽC doprava s.r.o.
- MBM rail s.r.o.
- Railway Capital a.s.

V následujícím obrázku č. 2 bude uveden příklad úseku mezi Českou Třebovou a Hradcem Králové, kde mohou figurovat dva různí dopravci a je zde možnost využít Systém jednotného tarifu, neboť mezi Českou Třebovou a Hradcem Králové mají cestující k dispozici využití třech různých dopravců, a to ČD, RegioJet a.s. a ARRIVA vlaky s.r.o. V obrázku jsou uvedeny, podle IDOS. Cz (2022), dva různí dopravci, konkrétně dopravce České dráhy a.s. (modrá), který je znázorněn v úseku Pardubice-Hradec Králové a dopravce RegioJet a.s. (zelená) v úseku Česká Třebová-Pardubice. Pokud by si cestující chtěl zakoupit jízdní doklady zvlášť pro oba dopravce, musel by zaplatit cenu za dva rozdílné doklady. Systém jednotného

tarifu (červená) umožňuje na této trase při použití obou dopravců zakoupit si pouze jeden jízdní doklad.



Obrázek 2 Příklad využití SJT (autorka, na základě IDOS. cz, 2022)

Jak již bylo řečeno, Ministerstvo dopravy ČR a CENDIS, s.p., 2020 uvádí, že Systém jednotného tarifu lze využít u výše zmíněných dopravců pouze na území České republiky. Znamená to tedy, že pokud se cestující potřebuje přepravit z České republiky do okolních států, je nutné využít buď tarif mezinárodní, tarify zahraničních dopravců, nebo tarify integrovaných dopravních systémů zahraničních dopravců, uvádí České dráhy, a.s. (2022). Podle Českých drah a.s. (2022) jsou ceny mezinárodních jízdních dokladů stanoveny v eurech a na České koruně jsou přepočítávány podle aktuálního měnového kurzu. Cena je závislá na tarifní vzdálenosti a na vozové třídě, kterou si cestující zvolil, uvádějí České dráhy a.s. (2022).

Podle Chlaně a Eisenhammerové (2014) je platným mezinárodním tarifem tarif SCIC (Special Conditions for International Carriage) a rozděluje se na SCIC-NRT, SCIC-IRT a SCIC-RPT. Autoři definují tarif SCIC-NRT jako jízdní doklad bez integrované rezervace, tarif SCIC-IRT popisují jako jízdní doklad s integrovanou rezervací a tarif SCIC-RPT představuje síťové jízdní doklady.

2.2 Statistiky SJT

Podle Ministerstva dopravy ČR (2021) se v rámci systému jednotného tarifu prodalo za rok 2021 celkem 1 198 559 jízdních dokladů, které dohromady stály 112 086 876 Kč, přičemž za první rok ostrého provozu Systému jednotného tarifu nebyl zaznamenán žádný výpadek. Ministerstvo dopravy ČR (2021) dále uvádí, že nejčastěji kupovanými jízdními doklady jsou

doklady jednorázové (jednosměrné, zpáteční), kterých se prodalo přibližně jeden milion. Portál z dopravy cz. (2021) doplňuje, že za první měsíc provozu SJT (prosinec-leden 2021) bylo prodáno celkem 42 816 jízdních dokladů, kde výnos představoval 4,461 mil. Kč. Přesto že v lednu 2021 se prodalo pouze malé procento z celkového počtu jízdních dokladů OneTicket, za měsíc červenec vzrostl prodej jízdních dokladů téměř o čtyřnásobek a na konci října 2021 již byla překročena hranice jednoho milionu prodaných jízdních dokladů OneTicket, dodává Ministerstvo dopravy ČR (2021).

V rámci Ročenky dopravy (2021) byly zveřejněny údaje o počtech přepravených osob ve vnitrostátní železniční osobní dopravě celkově a pro porovnání jsou v následující tabulce č. 5 uvedeny počty přepravených osob nejen prostřednictvím tarifu SJT, ale také v tarifech dopravců a v tarifech IDS.

Tabulka 5 Počty přepravených osob ve vnitrostátní železniční osobní dopravě

Počet přepravených cestujících celkem (tis)	132 043,7
Počet přepravených cestujících v rámci tarifů dopravců (tis)	57 692,7
Počet přepravených cestujících v rámci IDS (tis)	73 152,4
Počet přepravených osob v rámci SJT (tis)	1 198,6

Zdroj: Autorka, na základě Ročenky dopravy (2021)

Z tabulky č. 5 vyplývá, že z celkového počtu přepravených cestujících se v rámci SJT přepravilo pouze malé procento uživatelů železniční dopravy. To je způsobeno faktem, že SJT je zaveden na české železnici pouze krátce a dle Společnosti CENDIS s.p. (2022) se počty prodaných jízdních dokladů SJT v roce 2022 zvyšují.

V tiskové zprávě společnosti CENDIS (2022) je uvedeno, že od počátku ostrého provozu SJT do července roku 2022 bylo cestujícími zakoupeno téměř 2,7 mil jízdních dokladů. Dle společnosti jsou jízdní doklady SJT oblíbené právě v letních měsících, kdy uživatelé cestují na výlety a dovolené a mohou libovolně přestupovat mezi dopravci na jeden jízdní doklad. Společnosti CENDIS s.p. (2022) dále doplňuje, že od počátku června do konce července roku 2021 bylo prodáno 270 219 jízdních dokladů a ve stejném období roku 2022 doklady SJT využilo 473 175 cestujících, což je o 75 % více. Pro přehlednost jsou počty prodaných jízdních dokladů za zmíněná období uvedeny v tabulce č. 6:

Tabulka 6 Přehled prodaných JD za jednotlivá období

Období	Počet prodaných jízdních dokladů (ks)
Od 13.12.2020 do 13.1.2021	48 816
Od 1.6. 2021 do 31.7.2021	270 219
Od 1.6. 2022 do 31.7.2022	473 175

Zdroj: Autorka, na základě CENDIS s.p. (2022)

Z tabulky č. 6 vyplývá, že počty nákupů jízdenek v rámci Systému jednotného tarifu se postupně zvyšují. Ministerstvo dopravy ČR (2022) doplňuje, že hranice jednoho milionu prodaných jízdních dokladů bylo dosaženo za uplynulých 11 měsíců, hranice druhého milionu prodaných JD bylo docíleno za měsíců 7. Podle Ministerstva dopravy ČR (2022) bude hranice třetího milionu prodaných JD, vzhledem k uvedeným datům, dosažena ještě dříve.

Společnosti CENDIS (2022) uvádí, že i přes možnost zakoupení jízdních dokladů přes internet či mobilní aplikaci, stále převyšuje fyzický prodej jízdenek u přepážek na pokladnách v železničních stanicích. Společnost zveřejnila, že u přepážkách pokladen zakoupilo jízdní doklad 51 % cestujících. Přehled způsobů zakoupených jízdních dokladů od počátku ostrého provozu do července roku 2022 je uveden v následující tabulce č. 7:

Tabulka 7 Způsob zakoupení OneTicket

Způsob zakoupení OneTicket	Podíl zakoupených OneTicket (%)
Přepážky pokladen	51
E-shop, mobilní aplikace	25
Ve vlaku u průvodčího	20
Automaty ve vlaku či ve stanici	4

Zdroj: Autorka, na základě CENDIS, s.p. (2022)

Jak již bylo řečeno, podle Ministerstva dopravy ČR (2021), bylo za první měsíc ostrého provozu od 13. prosince 2021 prodáno 42 816 jízdních dokladů. Jízdenku OneTicket využívají hlavně studenti, kdy ve zmíněném období bylo prodáno 15 827 jízdních dokladů s nárokem na studentskou, dětskou či juniorskou slevu, uvádí Ministerstvo dopravy ČR (2021). Přehled prodaných jízdních dokladů zákaznickým skupinám je uveden v následující tabulce č. 8:

Tabulka 8 Přehled prodaných jízdních dokladů zákaznickým skupinám v období od 13.12.2020 do 13.1.2021

Zákaznická skupina	Počet prodaných jízdních dokladů (ks)
Studenti, děti, junioři	15 827
Senioři	4 854
Držitel průkazu ZTP/ZTPP a jejich průvodci	796
Ostatní (bez nároku na slevu z jízdného)	21 339

Zdroj: Autorka, na základě Ministerstva dopravy ČR (2021)

V tiskové zprávě Ministerstva dopravy ČR (2021) jsou dále uvedeny data o prodeji jízdních dokladů SJT jednotlivých zainteresovaných dopravců. Na prvním místě dominuje dopravce České dráhy a.s., který v období od 13.12.2020 do 13.6. 2021 prodal 320 445 jízdních dokladů, uvádí Ministerstvo dopravy ČR (2021). Podle této tiskové zprávy jsou nejvíce prodávány doklady pro jednosměrnou jednotlivou jízdu. V tabulce č. 9 je uveden přehled prodaných jízdních dokladů a také počet zkontrolovaných jízdních dokladů (validace) dle jednotlivých společností:

Tabulka 9 Počet prodaných a zkontrolovaných JD u jednotlivých dopravců

Dopravce	Počet prodaných JD (ks)	Počet validací JD (ks)
České dráhy a.s.	320 445	228 213
ARRIVA vlaky s.r.o.	18 586	134 098
GW Train Regio a.s.	5 070	11 462
Regiojet a.s.	2 508	10 837
LeoExpress Tenders s.r.o.	1 935	6 227
Ostatní	7 082	13 007

Zdroj: Autorka, na základě Ministerstva dopravy ČR (2021)

Z uvedené tabulky č. 9 vyplývá, že počet prodaných a zkontrolovaných jízdních dokladů u jednotlivých dopravců nekoresponduje, a to z důvodu, že cestující může JD zakoupit u jiného dopravce, než u kterého je následně zkontrolován. Celkový počet prodaných a zkontrolovaných jízdních dokladů také neodpovídá, jelikož jeden jízdní doklad může být zkontrolován více využitými dopravci.

Ministerstvo dopravy ČR (2021) ve své tiskové zprávě uvádí, že nejvíce využívanou železniční tratí v rámci Systému jednotného tarifu je trať Pardubice-Hradec Králové, kde se za rok 2021 prodalo 14 126 jednosměrných jízdních dokladů. Zpáteční jízdní doklady jsou, dle

Ministerstva dopravy ČR, cestujícími nejvíce kupovány na trase mezi Hradcem Králové a Jaroměř, a to dvakrát více, než na trati Frýdek Místek-Frýdlant nad Ostravicí, která se řadí na druhé místo při koupi zpátečních dokladů. Zmíněné relace okolí Hradce Králové (Pardubice a Jaroměř), jsou u cestujících též oblíbené pro nákup traťových jízdních dokladů, dodává Ministerstvo dopravy ČR (2021). Rederer (2022) potvrzuje nejvíce využívanou relaci Pardubice-Hradec Králové-Jaroměř při koupi jízdenek OneTicket a dodává, že na této relaci si jízdní doklad SJT kupuje přibližně každý desátý cestující. Autor tvrdí, že využívání SJT v rámci této relace je zapříčiněno faktem, že zde působí několik dopravců, jako jsou konkrétně ARRIVA vlaky s.r.o. ve směru na Liberec a také zde působí rychlíkové spoje a spoje osobních vlaků dopravce České dráhy a.s. Další motivací pro využití OneTicket je přestupní uzel ve stanici Pardubice hl.n., kde cestující mohou přestupovat do různých směrů v rámci dalších dopravců (RegioJet, LeoExpress).

Relace Pardubice-Hradec Králové-Jaroměř byla vybrána pro spotřebitelské šetření Systému jednotného tarifu, a to z důvodu nejvíce využívané trati v rámci SJT. Spotřebitelské šetření bude probíhat formou dotazníku, jak již bylo zmíněno výše.

2.3 SJT u dopravce České dráhy a.s.

V této kapitole bude blíže popsán Systém jednotného tarifu u dopravce České dráhy a.s., a to z důvodu největšího počtu prodaných jízdních dokladů OneTicket a také z důvodu spolupráce s dopravcem na této diplomové práci.

Podle Sůry (2020) byla společnost České dráhy a.s. zainteresována do SJT již v pilotním provozu, a to konkrétně na trati Plzeň-Most. Ministerstvo dopravy ČR a CENDIS s.p. (2020) doplňují, že pilotní provoz byl spuštěn 13. června 2020 a jeho cílem bylo identifikovat a odstranit negativní stránky, aby bylo možné uvést SJT v prosinci roku 2020 do ostrého provozu. Dle Ministerstva dopravy ČR a CENDIS s.p. (2020) se, kromě dopravce ČD, na pilotním provozu podíleli další 4 dopravci. Podle plánu pilotního provozu Systému jednotného tarifu (2020) se pilotního provozu zúčastnili dopravci GW Train Regio, Die Länderbahn a RegioJet na trati Plzeň-Most a také společnost ARRIVA vlaky v úseku Česká Lípa-Rumburk. Pilotní provoz probíhal na 146 vlakových spojích, dodává Ministerstvo dopravy ČR a CENDIS s.p. (2020).

Ceny jízdních dokladů, dle Tarifu Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (2022) a Jednotného ceníku (2022), spolu zpravidla kooperují až na výjimky, kterou může být například koupě síťového jízdního dokladu, který se cenou u jednotlivých tarifů značně liší. Pro příklad srovnání cen jednotlivých jízdních dokladů byla vybrána relace

Pardubice-Jaroměř a také síťový roční jízdní doklad, který je možné využít na celé železniční síti. Srovnání cen JD je uvedeno v následující tabulce č. 10.

Tabulka 10 Srovnání cen jízdních dokladů TR 10 a SJT

TR 10			SJT		
Jednosměrná	Traťová 7denní	Síťová	Jednosměrná	Traťová 7denní	Síťová
71 Kč	568 Kč	19 990 Kč	71 Kč	568 Kč	24 981 Kč

Zdroj: Autorka, na základě Tarifu Českých drah pro vnitrostátní přepravu věcí a zavazadel (2022) a tarifu Systému jednotného tarifu (2022)

Z tabulky č. 10 vyplývá, že ceny JD jednotlivých tarifů pro jednosměrné a traťové jízdní doklady jsou shodné, avšak cena síťové jízdenky je rozdílná. Shodná cena ovšem neplatí u využití jiného dopravce na této lince, a tím je dopravce ARRIVA vlaky s.r.o., kde je v Příloze k tarifu ARRIVA vlaky s.r.o. (2021) uvedeno, že se cena jednosměrného jízdného bude pohybovat mezi 56-61 Kč. Podle tohoto tarifu se předpokládají odlišné ceny i v rámci traťových jízdních dokladů. Cestující si pak, podle Rederera (2022), může vybrat, zda využije za nižší cenu pouze dopravce ARRIVA vlaky s.r.o. nebo si zvolí variantu SJT, kde může za vyšší sazbu využít kombinaci obou dopravců, působící na této trati. Poslední možností je zakoupení JD dopravce ČD, za který se však vynaloží stejná částka, jako za jízdenku SJT. Mimo jiné, u SJT je podle Rederera (2022), možnost zakoupení zpáteční jízdenky, což společnost ČD již nenabízí.

2.4 Spotřebitelské šetření

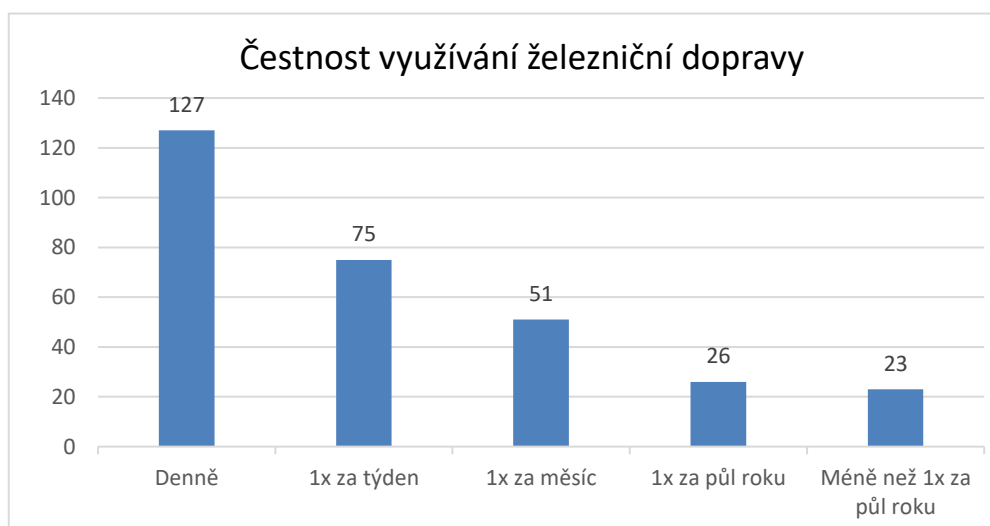
Tato část diplomové práce se bude zabývat analýzou dotazníkového šetření, které, jak již bylo řečeno, probíhalo na trati Pardubice-Hradec Králové-Jaroměř ve vlacích společnosti České dráhy a.s. Z důvodu potřeby respondentů, využívající i jiné dopravce, bylo šetření provedeno také v oblasti hlavního nádraží města Pardubice. Spotřebitelské šetření se uskutečnilo ve dnech 14.11. 2022 až 18.11.2022 a probíhalo formou vyzývání respondentů k vyplnění předem vytištěných otázek daného dotazníku. Pro spotřebitelské šetření byli vybíráni náhodní cestující a celý náhled dotazníku je uveden v příloze B.

Otázky, které byly součástí dotazníkového šetření, se v první části zaměřovaly především na četnost využívání železniční dopravy, účelu využívání, a také na to, jaké dopravce v rámci svých cest respondenti využívají. Další část dotazníku byla složena z otázek, týkající se využívání tarifů, kde poté respondenti byly rozděleny na dvě skupiny, a to konkrétně na skupinu využívající SJT a na skupinu využívající jiný druh tarifu. Dotazník poté pokračoval

otázkami, zaměřující se pouze na Systém jednotného tarifu, a to konkrétně na důvod využívání SJT, na jízdní doklady SJT, způsoby zakoupení SJT a v neposlední řadě také na integraci SJT do autobusové dopravy. V poslední části šetření byly zařazeny dotazy týkající se pohlaví a věku.

V následující části DP bude proveden rozbor otázek dle odpovědí respondentů, přičemž na vyplnění dotazníku se podílelo 302 respondentů, což v úvodních pěti otázkách představuje 100 % respondentů. Od 5. otázky budou 100 % respondentů představovat pouze respondenti, kteří využívají SJT, a to z důvodu, že SJT je smyslem provádění daného spotřebitelského šetření.

V rámci **otázky č. 1** bylo třeba zjistit, jak často respondenti využívají železniční dopravu za poslední rok. Četnost využívání železniční dopravy je zobrazena na následujícím grafu.

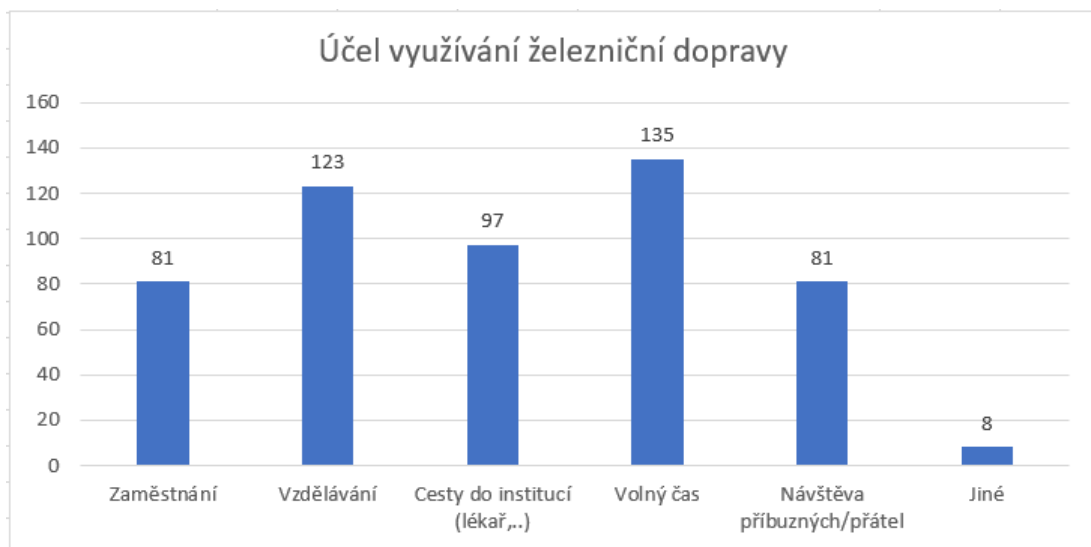


Obrázek 3 Četnost využívání železniční dopravy (autorka)

Z obrázku č. 3 vyplývá, že nejvíce respondentů využívá železniční dopravu denně, a to konkrétně 127 respondentů z celkového počtu tázaných, což představuje 42 % procent respondentů. Na druhém místě, s poměrně velkým rozdílem, respondenti využívají železniční dopravu 1x za týden, s počtem 75 respondentů z celkového počtu tázaných (25 %). Následuje odpověď 1x za měsíc (17 %), 1x za půl roku (9 %), a nejméně respondenti využívají železniční dopravu méně než 1x za půl roku (7 %).

Otázka č. 2 byla zaměřena na účel využívání železniční dopravy. K této otázce měli respondenti možnost výběru více odpovědí. Respondenti nejvíce vybírali možnost volný čas, přičemž tuto možnost vybralo 135 respondentů. Další nejvíce vybranou možností byla odpověď vzdělání, která se opakovala u 123 tázaných. Účel zaměstnání a návštěva

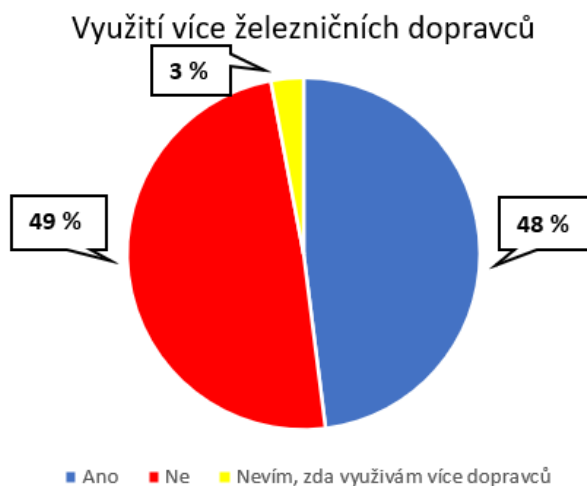
příbuzných/přátel jsou z hlediska cestujících na stejné úrovni. Účel využívání železniční dopravy je zobrazen v následujícím grafu č. 4:



Obrázek 4 Účel využívání železniční dopravy (autorka)

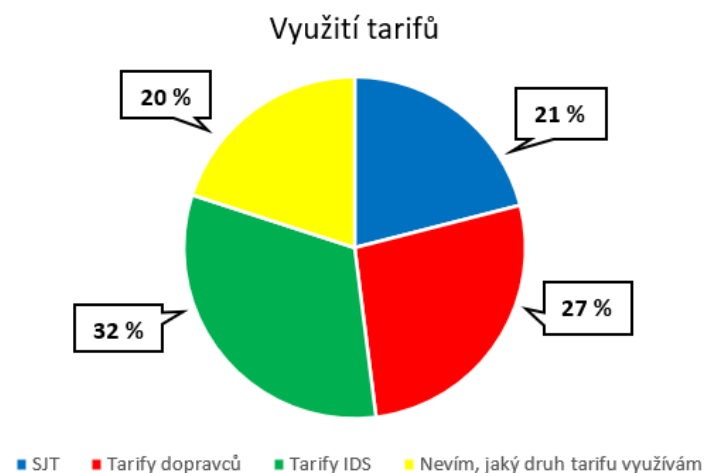
Otázka č. 3 a 4 se zaměřovala na zjištění, zda respondenti využívají v rámci svých cest železniční dopravou více železničních dopravců a o které dopravce se jedná. Z následujícího grafu č. 5 vyplývá, že 48 % respondentů využívá při svých cestách více dopravců a 49 % respondentů více dopravců v rámci železniční dopravy nevyužívá. Zanedbatelná část respondentů neví, zda využívá více dopravců, a to konkrétně 3 %.

Co se týče konkrétních dopravců, tak všichni tázaní respondenti využívají dopravce České dráhy. Dále se nejvíce vyskytovalo využívání dopravce ARRIVA vlaky, a to s četností 110 respondentů. Využívání tohoto dopravce je zapříčiněno faktem, že na této trati, kde probíhalo šetření, působí jak dopravce České dráhy, tak dopravce ARRIVA vlaky. Další využívání dopravci byli dopravci RegioJet a Leo Express s četností 72 a 10 respondentů.



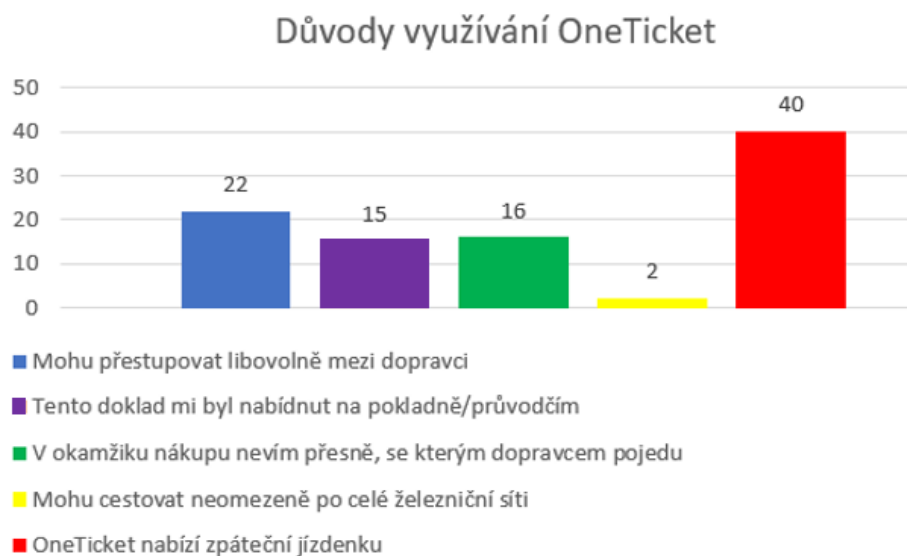
Obrázek 5 Využití více železničních dopravců (autorka)

Otázka č. 5 třídila respondenty do čtyř skupin, a to na ty, kteří využívají SJT, tarify dopravců, tarify IDS a poslední skupinou byli respondenti, kteří neví, jaký tarif využívají. Systém jednotného tarifu, dle průzkumu, využívá 21 %, což představuje 62 cestujících. Nejvíce využívanými tarify jsou tarify integrovaných dopravních systémů, s procentuálním zastoupením 32 %, jak je zobrazeno na grafu č. 6. Lze tvrdit, že 21 % respondentů, kteří využívají SJT je poměrně velké číslo, jelikož, jak již bylo řečeno, jízdenky OneTicket jsou nabízeny od konce roku 2020, což představuje relativně krátkou dobu.



Obrázek 6 Využití tarifů (autorka)

Další otázky se již zaměřovaly konkrétně na využívání Systému jednotného tarifu, kde účelem **otázky č. 6** bylo třeba zjistit, z jakého důvodu cestující využívají systém jednotného tarifu. Respondenti měli možnost na tuto otázku, stejně jako u otázky č. 2, vybrat více odpovědí. Četnosti využití jednotlivých druhů tarifu jsou znázorněny v grafu č. 7.



Obrázek 7 Důvody využívání OneTicket (autorka)

Z grafu č. 7 je zřejmé, že 40 respondentů odpovědělo, že důvodem pro využití SJT je možnost zakoupení zpátečního jízdního dokladu (dále ZJD). 22 respondentů také odpovědělo, že SJT využívají z důvodu možnosti libovolného přestupu mezi dopravci. Možnost nabídky dokladu na pokladně/průvodčím se v odpovědích vyskytovala téměř stejně, jako možnost, že respondent v okamžiku nákupu neví přesně, se kterým dopravcem pojedou. Z tohoto grafu však není zřejmé, kolik cestujících využívají SJT výhradně z důvodu možnosti zakoupení ZJD, libovolných přestupů mezi dopravci, či jiných důvodů. Podrobnější rozbor bude uveden v následující kapitole.

Otázka č. 7 byla zaměřena na hodnocení některých kritérií z otázky č. 6. Respondenti, využívající OneTicket, byli vyzváni k ohodnocení důležitosti třech důvodů využití OneTicket. Hodnocení bylo nastaveno formou hodnotící otázky, kde cestující měli na výběr známkování od 1 do 5, přičemž 1 znamenalo „hodně důležité“, 3 znamenalo „středně důležité“, 5 znamenalo „málo důležité“. Hodnocení se týkalo libovolného přestupování mezi dopravci, využívání ZJD a cestování neomezeně po celé železniční síti. Hodnocení jednotlivých kritérií je zobrazeno v tabulce č. 11, kde pro vybraná kritéria je přiřazeno procentuální zastoupení respondentů k jednotlivým známkám. Při hodnocení prvního kritéria, tedy možnost přestupů mezi dopravci, respondenti nejvíce vybírali průměrnou hodnotu 3, kterou vybralo 34 % respondentů z celkového počtu 62 respondentů, využívající OneTicket. V posledním řádku tabulky č. 11 je uvedena průměrná hodnota známkování od respondentů. Je nutné podotknout, že známkování probíhalo výhradně u respondentů, kteří OneTicket využívají, tzn., že 62 respondentů je 100 %.

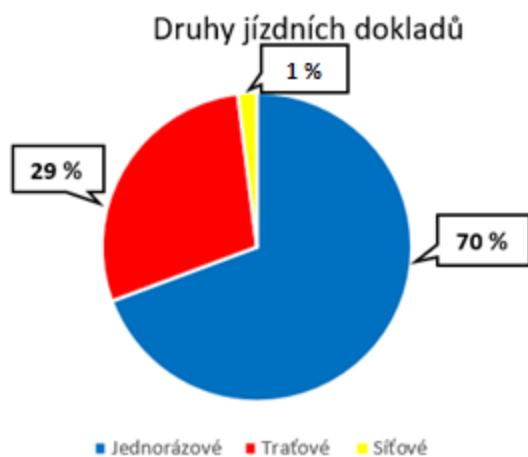
Tabulka 11 Hodnocení využití OneTicket

Známka/ využití	Mohu přestupovat libovolně mezi dopravci	OneTicket nabízí zpáteční jízdní doklad	Mohu cestovat neomezeně po celé železniční síti
1	30 %	58 %	3 %
2	8 %	9 %	7 %
3	34 %	23 %	37 %
4	15 %	5 %	37 %
5	13 %	5 %	16 %
Průměrné hodnocení	2,71	1,89	3,56

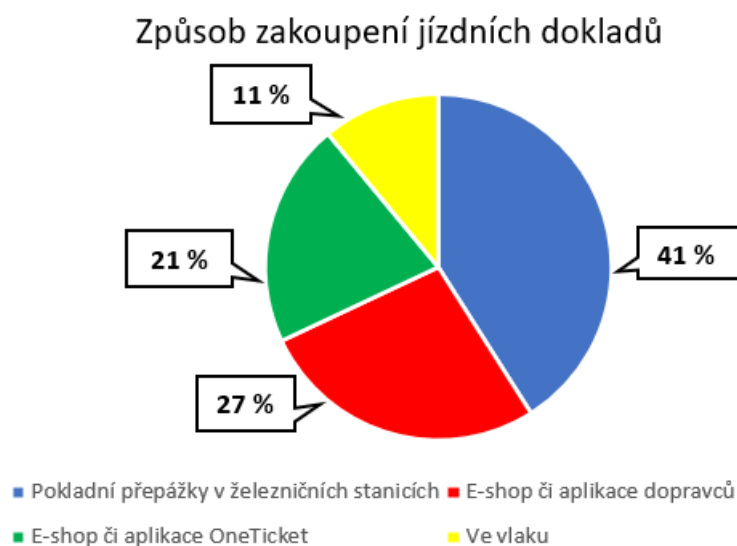
Zdroj: autorka

Z tabulky č. 11 vyplývá, že nejlépe hodnocené kritérium je nabídka ZJD s průměrnou hodnotou 1,89. Poté následuje možnost libovolných přestupů mezi dopravci s průměrem 2,71 a na poslední pozici je možnost cestování po celé železniční síti s průměrnou hodnotou 3,56. Lze tedy konstatovat, že podle výsledku průzkumu, v tomto ohledu OneTicket neplní maximálně svůj účel, jelikož hlavní myšlenka SJT je využívání více dopravců prostřednictvím jednoho jízdního dokladu.

Otázka č. 8 se zaměřovala na to, jaké druhy jízdních dokladů v rámci OneTicket respondenti využívají. Nejvíce využívanými JD jsou jednorázové jízdenky. Zastoupení jednorázových jízdenek u tázaných respondentů představuje 70 %. Na druhé pozici je využívání traťových jízdních dokladů s procentuálním zastoupením 29 % a zanedbatelné procento představuje použití síťových jízdních dokladů, konkrétně 1 %. Na grafu č. 8 je znázorněno zastoupení využívaných jízdních dokladů.

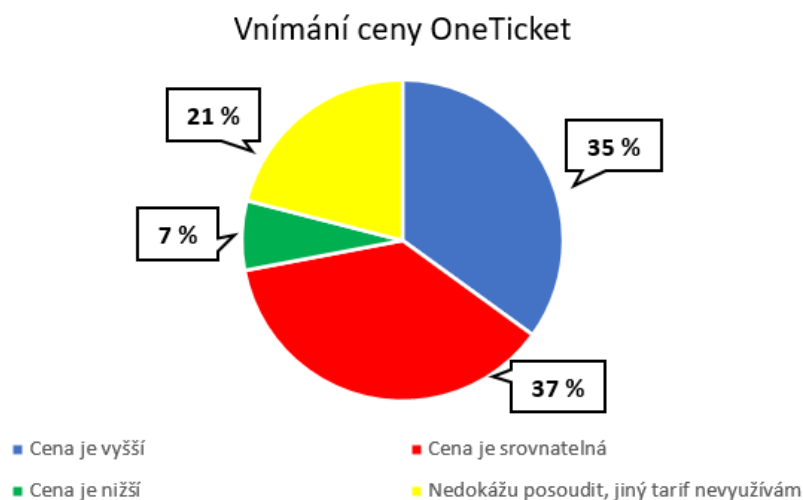
**Obrázek 8** Druhy jízdních dokladů (autorka)

Otázka č. 9 vyzývala respondenty k odpovědi na otázku, jakým způsobem kupují JD OneTicket. 29 cestujících využívá pro nákup JD pokladní přepážky v železničních stanicích, což představuje 41 % respondentů, kteří využívají OneTicket. I přes technologické pokroky a dobu internetu cestující stále nejvíce využívají pokladní přepážky v železničních stanicích. Na druhém místě jsou, pro nákup JD, oblíbeny aplikace nebo e-shopy dopravců, konkrétně 27 %. 21 % respondentů využívá e-shop či aplikaci OneTicket a nejméně cestujících využívá možnost zakoupení JD ve vlaku (11 %). Ve vlaku nejčastěji nakupují cestující, kteří nastupují v neobsazené stanici, nebo si JD nestihli zakoupit. Následující graf č. 9 znázorňuje procentuální zastoupení způsobu pořízení JD. Tato otázka se týká opět pouze respondentů, kteří využívají OneTicket, tzn. že 62 respondentů se rovná 100 %.



Obrázek 9 Způsob zakoupení JD (autorka)

Otázka č. 10 byla zaměřena na vnímání ceny JD OneTicket oproti cenám JD v rámci jiných tarifů. 23 respondentů se přiklání k odpovědi, že cena je srovnatelná, což představuje 37 % z počtu cestujících, využívající OneTicket. Možnost, že je cena JD OneTicket vyšší, označilo 22 respondentů, s procentuálním zastoupením 35 %. Nejméně respondentů odpovědělo, že je cena JD OneTicket nižší. Následující graf č. 10 zobrazuje vnímání ceny JD OneTicket.



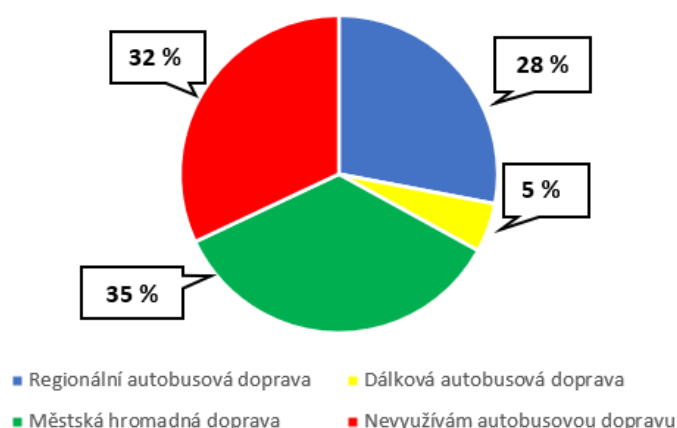
Obrázek 10 Vnímání ceny OneTicket (autorka)

Otázka č. 11 byla otevřená a vyzývala respondenty k zamyšlení se nad faktorem, který by zvýšil spokojenost s JD OneTicket. Přestože většina respondentů (44) odpověděla na tuto otázku odpovědí „nevím“, některým cestujícím by zvýšilo spokojenost snížení ceny JD OneTicket či využívání tohoto dokladu v autobusové dopravě. Jeden z respondentů také uvedl kombinaci těchto dvou odpovědí pro zvýšení spokojenosti s OneTicket. Možnost nižší ceny zaznamenalo 14 respondentů a možnost využití JD v autobusové dopravě odpověděli 4 respondenti.

Otázka č. 12 se zaměřovala na směr, ze kterého respondenti v rámci OneTicket cestují. Nejvíce cestujících cestuje ze směru od Hradce Králové (19), dále z Pardubic (15), z Jaroměře (14) a také se zde vyskytly odpovědi z Prahy, Brna, Opavy, České Skalice, Kolína, Olomouce či z Liberce (14).

Otázka č. 13 byla mířena na informaci, zda respondenti využívají v rámci svých cest i autobusovou dopravu. Otázka se týkala opět respondentů, kteří v dotazníku uvedli, že využívají OneTicket. Nejvíce tázaných respondentů využívá v rámci svých cest městskou hromadnou dopravu. Další v pořadí je nevyužívání autobusové dopravy a poté následuje odpověď, kde respondenti vyjádřili fakt, že využívají regionální autobusovou dopravu. Poslední v pořadí je zastoupení respondentů, kteří v rámci svých cest užívají dálkovou autobusovou dopravu. Odpovědi využívání městské hromadné dopravy, regionální autobusové dopravy a nevyužívání autobusové dopravy jsou téměř vyvážené. Výsledky této otázky jsou znázorněny v grafu č. 11.

Využívání autobusové dopravy

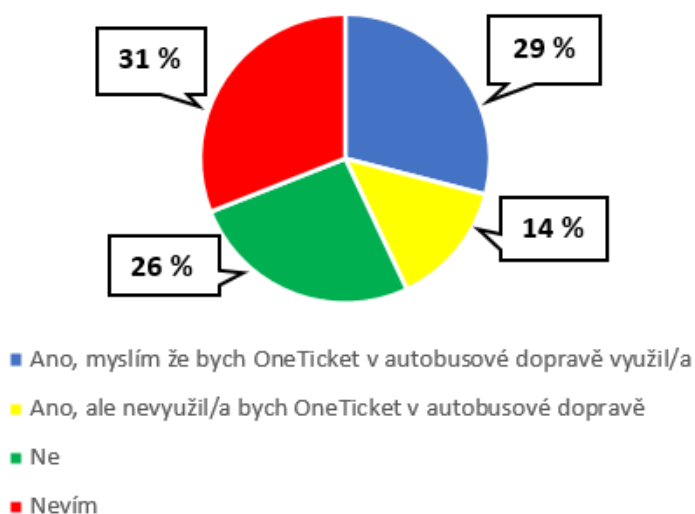


Obrázek 11 Využívání autobusové dopravy (autorka)

Otázka č. 14 vyzývala respondenty k uvedení odpovědi, jakým směrem cestují v rámci autobusové dopravy. Otázka se opět týkala cestujících, využívající OneTicket, a proto 62 respondentů se rovná 100 %. 47 % cestujících uvedlo, že nevyužívají autobusovou dopravu nebo v rámci této odpovědi využívají městskou hromadnou dopravu. 53 % respondentů uvedlo směr jejich cestování autobusovou dopravou. V rámci této otázky se objevovaly odpovědi jako je Vysoké Mýto, Holice, Chrudim, Opocno, Pardubice, Hradec Králové, Dašice, Sezemice či Nová Paka. Někteří respondenti uvedli i využívání autobusové dopravy v rámci městské hromadné dopravy, a to např. Lázně Bohdaneč, MHD v Liberci, v Praze, v Pardubicích či Hradci Králové.

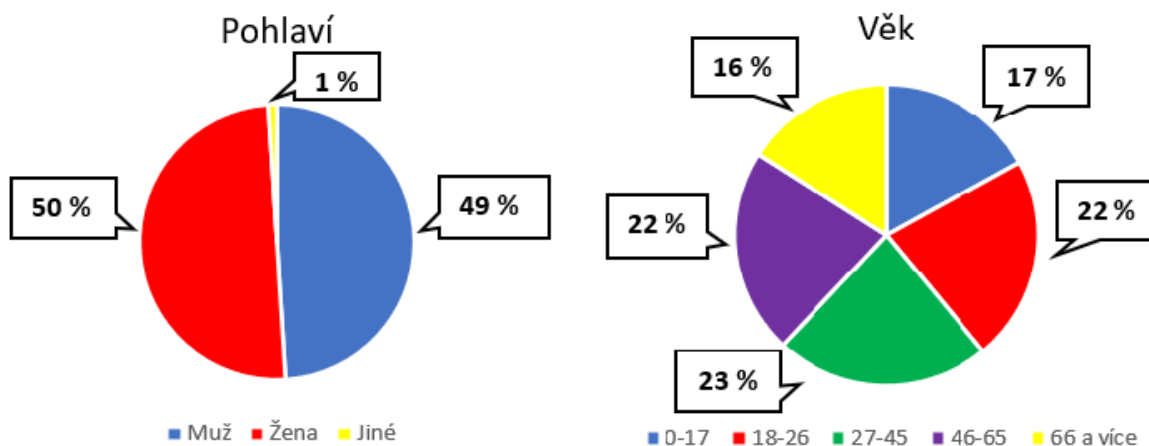
Poslední **otázka č. 15**, která se týkala respondentů, využívající OneTicket zjišťovala, zda cestující mají zájem o zapojení autobusové dopravy do Systému jednotného tarifu. Z průzkumu vyplývá, že 18 respondentů si myslí, že by OneTicket v autobusové dopravě využilo. 19 respondentů uvedlo odpověď nevím, 16 respondentů se přiklonilo k odpovědi ne a 9 cestujících má zájem o zapojení autobusové dopravy do Systému jednotného tarifu, ale tuto možnost by v autobusové dopravě nevyužili. Výsledky této otázky jsou procentuálně vyjádřeny v grafu č. 12.

Zapojení autobusové dopravy do Systému jednotného tarifu



Obrázek 12 Zapojení autobusové dopravy do SJT (autorka)

Otázka č. 16 a 17 se již týkala všech tázaných respondentů (302) a rozdělovala cestující do skupin dle pohlaví a věku. Následující grafy v obrázku č. 13 znázorňují rozdělení respondentů dle pohlaví a věku. Je nutné podotknout, že tyto dvě třídící otázky byly zaměřeny již na všechny tázané respondenty, a proto 100 % je rovno 302 respondentům.



Obrázek 13 Pohlaví a věk respondentů (autorka)

Z grafu vlevo vyplývá, že ženy odpovídaly o 1 % více než muži. Z tohoto grafu lze také vyčíst, že 1 % cestujících odpovědělo možnost jiné 50 % respondentů byly ženy a 49 % tázaných byli muži. Graf vpravo znázorňuje zastoupení respondentů dle věkových skupin. Nejvíce respondentů, kteří se podíleli na spotřebitelském šetření, bylo ve věkové skupině 27-45 s procentuálním zastoupením 23 %. Na druhém místě je věková skupina 18-26 společně s věkovou skupinou 46-65, a to konkrétně 22 % u každé ze zmíněných skupin. Další v pořadí

je věková skupina 0-17 (17 %) a poslední je věková skupina 66 a více (16 %). Zastoupení věkových skupin v rámci spotřebitelského šetření je poměrně vyvážené.

2.5 Podrobnější zhodnocení vybraných otázek spotřebitelského šetření

V této kapitole bude provedeno podrobnější zhodnocení vybraných důležitých otázek, které budou srovnány mezi sebou a následně budou využity pro další kapitoly diplomové práce, týkající se návrhů pro zlepšení SJT.

Jako první se porovnávala **otázka č. 3 a 5** kde se zjišťovalo, kolik lidí využívá SJT v závislosti na tom, zda využívají více železničních dopravců. Z výsledků šetření vyplývá, že 46 respondentů, kteří využívají SJT, zároveň využívají při svých cestách i více železničních dopravců. Naopak 16 respondentů, kteří využívají SJT při svých cestách více železničních dopravců nevyužívají, tzn., že využívají pouze dopravce České dráhy.

Tabulka 12 Využití více dopravců a zároveň využití SJT

	Využití více žel. dopravců celkem	Využití SJT	Využití SJT a zároveň využití více žel. dopravců
Počet cestujících (os)	145	62	46

Zdroj: autorka

Z tabulky č. 12 vyplývá že z celkové počtu respondentů (302) využívá více železničních dopravců 145 cestujících, 62 cestujících při svých cestách nejčastěji využívá SJT, a 46 cestujících využívá více železničních dopravců a zároveň SJT. Na základě výsledků šetření bude provedeno zhodnocení toho, jaké kombinace dopravců respondenti využívají, pokud kupují jízdní doklady SJT. Z průzkumu vyplývá že 16 respondentů (26 %), kteří využívají SJT, ke svým cestám volí pouze dopravce České dráhy. Dále je možné tvrdit, že 17 cestujících, kteří využívají SJT (27 %), používají ke svým cestám dopravce České dráhy a zároveň společnost ARRIVA vlaky. 15 respondentů (24 %) uvedlo, že v rámci svých cest, při použití SJT, využívá jak dopravce České dráhy, tak dopravce ARRIVA vlaky a společnost RegioJet. Kombinaci dopravců České dráhy a RegioJet zvolilo 10 tázaných (16 %), 1 respondent (2 %) zvolil kombinaci České dráhy a Leo Express, 2 cestující (3 %) využívají kombinaci všech zmíněných dopravců a poslední možnou kombinací, kterou cestující používají, je kombinace České dráhy a Leo Express, kterou zvolil 1 respondent (2 %). Výše uvedené kombinace a jejich využití cestujícími, je pro přehlednost uvedeno v následující tabulce č. 13. Je nutné podotknout, že se toto srovnávání týká pouze cestujících, využívajících SJT, a proto 62 cestujících se v procentuálním zastoupení rovná 100 %.

Tabulka 13 Kombinace dopravců v rámci využívání SJT

Kombinace dopravců	Počet cestujících (os)	Počet cestujících (%)
ČD	16	26
ČD, ARRIVA vlaky	17	27
ČD, ARRIVA vlaky, RegioJet	15	24
ČD, RegioJet	10	16
ČD, Leo Express	1	2
ČD, Leo Express	1	2
ČD, ARRIVA vlaky, RegioJet, Leo Express	2	3
Celkem	62	100

Zdroj: autorka

Dále zde bude provedeno vyhodnocení využívání OneTicket na základě toho, z jakého důvodu respondenti tento doklad využívají. Jedná se tedy o srovnání **otázky č. 5 a 6**. V grafu č. 6 byl proveden rozbor otázky, kde cestující měli možnost výběru více odpovědí. Nyní bude uveden podrobnější rozbor, ze které bude možné konstatovat, kolik respondentů využívá JD OneTicket výhradně z důvodu zpáteční jízdenky či jiných zmíněných důvodů. Z celkového počtu 62 respondentů (100 %), kteří využívají SJT, zvolilo 19 respondentů (31 %) využití tohoto tarifu výhradně za účelem možnosti zakoupení zpáteční jízdenky. Dále z průzkumu vyplynulo že pouze 5 respondentů (8 %) volí jízdní doklad OneTicket za účelem možnosti libovolných přestupů mezi dopravci. 3 respondenti (5 %) uvedli, že jim tento doklad byl nabídnut na pokladně/průvodcím, 7 respondentů (11 %) odpovědělo, že OneTicket kupují proto, že v okamžiku nákupu neví přesně, kterého dopravce využijí a u 2 respondentů (3 %) se objevila možnost neomezeného cestování po cele železniční síti. Přehled využívání SJT je znázorněn v tabulce č. 14. Zbytek tázaných, dle výsledku průzkumu, využívají OneTicket za více zmíněnými účely uvedenými v otázce č. 6.

Tabulka 14 Přehled důvodů využívání SJT

Důvod využívání	Počet cestujících SJT (os)	Počet cestujících SJT (%)
Možnost zpátečního JD	19	31
Možnost přestupů mezi dopravci	5	8
Možnost neomezeného cestování po železniční síti	2	3
Doklad byl nabídnut na pokladně/průvodčím	3	5
Respondent v okamžiku nákupu neví, kterého dopravce využije	7	11
Celkový počet	36	58

Zdroj: autorka

Z tabulky č. 14 je možné vidět, že 58 % cestujících využívá SJT z důvodů uvedených v tabulce. 42 % respondentů volí OneTicket za účelem libovolných kombinací již zmíněných důvodů. Těmito kombinace jsou, dle výsledků dotazníkového šetření, možnost přestupů mezi dopravci, možnost zakoupení zpátečního jízdního dokladu, dále tyto dvě kombinace doplněné o nabídku tohoto dokladu na pokladně/průvodčím. Další kombinace důvodů byla například možnost přestupů mezi dopravci, nabídka zpátečního jízdního dokladu společně s odpovědí, že cestující v době nákupu neví, jakého dopravce využije. Všechny kombinace účelu využívání jsou uvedeny v tabulce č. 15 a pro přehlednost jsou všechny vybírané kombinace označeny písmeny

- A: možnost přestupů mezi dopravci, možnost zakoupení zpátečního jízdního dokladu
- B: možnost přestupů mezi dopravci, možnost zakoupení ZJD, doklad byl nabídnut na pokladně/průvodčím
- C: možnost přestupů mezi dopravci, možnost zakoupení ZJD, v době nákupu neví přesně, se kterým dopravcem pojedou
- D: možnost přestupů mezi dopravci, doklad byl nabídnut na pokladně/průvodčím, v okamžiku nákupu neví přesně, se kterým dopravcem pojedou
- E: možnost přestupů mezi dopravci, v okamžiku nákupu neví přesně, se kterým dopravcem pojedou
- F: možnost zakoupení zpáteční jízdenky, doklad byl nabídnut na pokladně/průvodčím
- G: doklad byl nabídnut na pokladně průvodčím, možnost zakoupení ZJD

- H: okamžiku nákupu nevím přesně, se kterým dopravcem pojedu, možnost zakoupení ZJD

Tabulka 15 Kombinace účelu využívání SJT

Kombinace důvodů využití	Počet cestujících (os)	Počet cestujících (%)
A	7	11
B	2	3
C	3	5
D	2	3
E	3	5
F	5	8
G	3	5
H	1	2
Celkový počet	26	42

Zdroj: autorka

Po sečtení údajů z tabulek č. 14 a 15 vyjde počet respondentů 62, což představuje celkový počet respondentů, využívající SJT. Z uvedených dat z těchto zmíněných dvou tabulek je tedy možné tvrdit, že cestující využívají OneTicket hlavně z důvodu možnosti zakoupení zpátečního jízdního dokladu, z čehož plyne, že OneTicket plní svůj účel, nicméně uživatelé tohoto dokladu oceňují více možnost užívání zpáteční jízdenky než možnost přestupů mezi dopravci na jeden JD.

Následuje podrobnější charakteristika využívání SJT prostřednictvím zákaznických skupin, kteří jsou rozděleny dle věku. Do věkové skupiny 0-17 patří respondenti, kteří využívají železniční dopravu denně např. při cestě do školy či v rámci volného času. Zastoupení cestujících v rámci SJT této věkové skupiny je 6 cestujících. Další skupinou je věkové rozložení ve věku 18-26 let a nejčastěji se jedná o studenty či mladé pracující lidi, dojíždějící do škol, zaměstnání nebo v využívají železniční dopravu v rámci volného času či k návštěvě příbuzných a přátel. V rámci této skupiny využívá SJT 26 uživatelů. Následuje věková skupina 27-45 let, a tato skupina nejčastěji využívá železniční dopravu při cestách do zaměstnání, do institucí a někteří také v rámci vzdělávání či návštěv příbuzných a přátel. Zastoupení uživatelů SJT v této věkové skupině je 16 cestujících. Zastoupení respondentů využívající SJT ve věkové skupině 46-65 je 10 cestujících. Tato skupina nejčastěji využívá železniční dopravu v rámci cest do institucí a volného času. Poslední skupina 66 a více let využívá SJT jen zřídka,

a to konkrétně s počtem 4 cestujících. Nejčastější využití železniční dopravy pro tuto skupinu jsou cesty do institucí, ale také volný čas a návštěva příbuzných/přátel. Tabulka č. 16 představuje zastoupení využívání SJT v rámci věkových skupin

Tabulka 16 Zhodnocení SJT dle věku respondentů

Věk	Počet cestujících (os)	Počet cestujících (%)
0-17	6	10
18-26	26	42
27-45	16	26
46-65	10	16
66 a více	4	6
Celkem	62	100

Zdroj: autorka

Z tabulky č.16 je možné konstatovat, že nejvíce zastoupenou skupinou cestujících, využívající SJT, je věková skupina 18-26 let s procentuálním zastoupením 42 % z celkového počtu respondentů, kteří využívají SJT (100 %). Zbývá zhodnocení využívání SJT dle pohlaví. Z průzkumu vyplývá, že zastoupení mužů v rámci využívání OneTicket je 33 respondentů (53 %). Ženy využívají SJT o něco méně, konkrétně 29 respondentek (47 %) z celkového počtu cestujících, využívající SJT (100 %). Tabulka č. 17 vyobrazuje zastoupené mužů a žen v rámci OneTicket.

Tabulka 17 Zastoupení SJT na základě pohlaví

Pohlaví	Počet cestujících (os)	Počet cestujících (%)
Muž	33	53
Žena	29	47
Celkem	62	100

Zdroj: autorka

2.6 Zhodnocení spotřebitelského šetření

V kapitolách 2.4 a 2.5 byla provedena analýza dotazníkového šetření, které bylo provedeno ve vlacích osobní dopravy společnosti České dráhy na trati Pardubice-Hradec Králové-Jaroměř a také v oblasti Pardubického hlavního nádraží. První otázky se zaměřovaly na všechny respondenty, využívající všechny druhy tarifů, které jsou uvedeny v teoretické části práce. Od 5. otázky se respondenti rozdělili do skupin dle tarifů, které využívají, a dále byly

analyzovány data pouze od těch respondentů, kteří využívají SJT. Z výsledků vyplývá, že 21 % respondentů využívají SJT, což představuje 62 respondentů z celkového vzorku. Tento výsledek lze zhodnotit z kladného hlediska, neboť lze tvrdit, že oproti roku 2021, využívání tohoto tarifu má vzestupný charakter.

Dalším kladným hlediskem, zjištěným z analýzy dotazníkového šetření, je fakt, že většina respondentů, kteří využívají OneTicket, zároveň při svých cestách volí více železničních dopravců, což je důležité zejména při přestupech mezi dopravci, kdy cestující může použít jeden doklad OneTicket. Z hlediska celkového počtu respondentů, kteří byli tázáni, však značná část využívají více dopravců v kombinaci s jinými tarify, kde nemusí být možnost využití jednoho jízdního dokladu při použití více dopravců. To může být způsobeno například nevědomostí o tomto tarifu, vyšší cenou nebo stereotypním nakupováním již známých jízdních dokladů, které jednotlivé známější tarify nabízejí.

Z hlediska důvodů využívání SJT převládala u respondentů odpověď, že OneTicket nabízí zpáteční jízdní doklad. Většina cestujících v rámci SJT kupují jízdenku OneTicket především z důvodu možnosti zakoupení ZJD, který při využití tarifu dopravce či tarifu IDS nelze zakoupit. Stejný výsledek vyšel i v rámci hodnotící otázky č. 7, kde většina respondentů volilo největší důležitost OneTicket právě u možnosti zakoupení ZJD. Z toho hlediska tedy lze konstatovat, že, dle výsledků průzkumu, OneTicket svůj účel neplní, neboť základním cílem OneTicket je využívání jednoho dokladu při využití více železničních dopravců.

Dalším důležitým poznatkem z analýzy dotazníkového šetření je fakt, že většina cestujících, a to konkrétně 29 % respondentů, z tázaných, kteří využívají SJT, by měli zájem o zapojení autobusové dopravy právě do Systému jednotného tarifu.

2.7 Shrnutí kapitoly Systému jednotného tarifu a spotřebitelského šetření

V úvodní části této kapitoly bylo uvedeno, jací dopravci působí v rámci Systému jednotného tarifu. V další části zde byly představeny statistiky, které byly možné dohledat k systému jednotného tarifu převážně za rok 2021. Statistiky se týkaly přehledu přepravených osob, počtu prodaných jízdních dokladů SJT, způsobu zakoupení dokladů SJT a dále zde byl představen Systém jednotného tarifu u dopravce České dráhy, kde ve spolupráci s touto společností následně probíhalo spotřebitelské šetření, které hodnotilo úspěšnost Systému jednotného tarifu.

Dále navazovala analýza zmíněného spotřebitelského šetření, kde formou grafů a tabulek byly co nejvíce přiblíženy výsledky šetření. Na závěr kapitoly bylo uvedeno stručně

zhodnocení spotřebitelského šetření. Následující kapitola 3 bude věnována návrhům na zlepšení Systému jednotného tarifu.

3 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ SYSTÉMU JEDNOTNÉHO TARIFU PRO UŽIVATELE

V této kapitole diplomové práce budou uvedeny návrhy na zlepšení Systému jednotného tarifu pro uživatele, kteří volí pro cestování tento typ tarifu. Cílem těchto návrhů je tedy zvýšení spokojenosti cestujících, kteří využívají OneTicket. První návrh bude navazovat na výsledky z dotazníkového šetření, ze kterého vyplynulo, že cestující by měli zájem tento JD využívat i v rámci svých cest autobusovou dopravou. Druhým návrhem bude návrh na zvýšení povědomí o tomto druhu tarifu, který by mohl cestující, kteří tento tarif nevyužívají, podnítit k jeho využití

3.1 Návrhy vyplývající z dotazníkového šetření

Na základě výsledku dotazníkového šetření, které probíhalo na tratí Pardubice-Hradec Králové-Jaroměř a zpět budou provedeny návrhy na zlepšení SJT. Z výsledků dotazníku vyplynulo, že SJT využívá 21 % tázaných respondentů, což představuje 62 cestujících z 302 tázaných. Je nutné podotknout, že někteří z cestujících neví, jaký druh tarifu využívají. Konkrétně se jedná o 20 % cestujících z celkového počtu tázaných. Jedním z návrhů na zlepšení SJT pro uživatele se nabízí zvýšení povědomí cestujících o možnostech využívání tarifů, který by mohl cestující vést k využití SJT.

Z dotazníkového šetření dále vyplynulo, že jedním z faktorů, co by zvýšilo spokojenost cestujících s jízdenkou OneTicket, je snížení ceny, avšak návrh na snížení ceny jízdenky OneTicket není z důvodu nárůstu cen všech statků a služeb možný.

Dalším možným návrhem na zlepšení SJT přichází v úvahu využívání JD OneTicket i v rámci autobusové dopravy. Tento poznatek vychází také z dotazníkového šetření, kdy zájem využívání JD OneTicket v autobusové dopravě, projevilo 29 % respondentů, kteří využívají SJT. V úvahu tedy přichází zapojení autobusové dopravy do SJT, z čehož plyne propojení SJT s IDS IREDO. Jak již bylo zmíněno v teoretické části práce, propojení SJT s autobusovou sítí v rámci IDS je v plánu ve druhé fázi zavádění SJT. Návrh na propojení SJT s IDS však nepotlačí využívání samostatného IDS, a tyto systému dále budou důležitou součástí veřejné dopravy.

Poslední variantou návrhů by mohl být návrh na školení zaměstnanců pokladních přepážek, kteří vydávají JD. Znalost SJT a následné předání informací uživatelům železniční dopravy, by mohlo vést ke zvýšení zájmu využívání JD OneTicket. Školení by mohlo probíhat formou aktivní účasti zaměstnanců, což by vedlo k lepšímu efektu školení.

3.2 Zvýšení povědomí o SJT

Tento návrh vychází, jak již bylo zmíněno, z dotazníkového šetření, kdy 20 % respondentů z celkového počtu tázaných (302) neví, jaký druh tarifu při využití železniční dopravy využívají. Zvýšení povědomí o tomto relativně novém druhu tarifu by mohlo vést ke zvýšení zájmu o jízdní doklady OneTicket. V tabulce č. 18 je uveden přehled využívání tarifů z dotazníkového šetření, ze kterého je možno vyčíst využívání jednotlivých tarifů

Tabulka 18 Přehled využívání tarifů

Druh tarifu	Počet respondentů (os)	Počet respondentů (%)
Tarify IDS	99	32
Tarify dopravců	81	27
Tarif SJT	62	21
Nevědomost využívání tarifů	60	20
Celkem	302	100

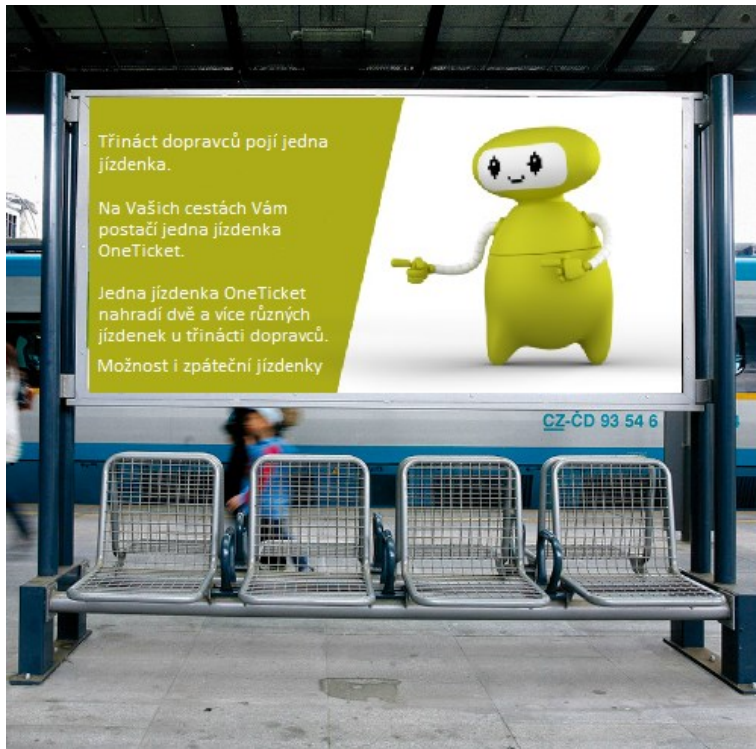
Zdroj: autorka

Zvýšení povědomí o možnosti využívání OneTicket by probíhalo formou komunikační kampaně pro všechny zastoupené věkové skupiny. Komunikační kampaň by mohla probíhat formou reklamních letáků umístěných ve vlacích Českých drah na trase Pardubice-Hradec Králové-Jaroměř či variaposterů v oblasti Pardubického a Královéhradeckého nádraží nebo v oblasti vlakového nádraží v Jaroměři. Tyto oblasti byly vybrány z důvodu dotazníkového šetření, které v těchto oblastech probíhalo.

Jak již bylo řečeno, SJT vybudoval a provozuje společnost CENDIS, tzn. že náklady komunikační kampaně by byly uvaleny právě na tuto provozující společnost. Náklady komunikační kampaně by zahrnovaly pronájem reklamních ploch, tisk letáků a plakátů a grafické zpracování letáků a plakátů. Na obrázku č. 14 je uveden návrh variaposteru, který by mohl být umístěn na nástupištích Pardubického, Královéhradeckého nádraží a na nástupištích ve stanici Jaroměř.

Tento druh reklamy by měl cestující přimět k zamyšlení se nad koupí tohoto JD, kdy by měl uživatel více dopravců při svých cestách možnost cestovat na jednu jízdenku OneTicket. K zamyšlení nad touto otázkou by si cestující mohli krátit čas při čekání na svůj vlakový spoj. V každé z uvedených stanic by se tento druh reklamy vyskytoval dvakrát, a to konkrétně na prvním nástupišti Pardubického nádraží, na prvním a druhém nástupišti Královéhradeckého nádraží a na prvním nástupišti v oblasti nádraží Jaroměř. Tyto nástupiště pro umístění

variaposterů byly vybrány z důvodu, že z těchto nástupišť jezdí vlaky do směrů Pardubice, Hradec Králové a Jaroměř. Z obrázku č. 14 je tedy možné tvrdit, že tento druh reklamního sdělení je určen pro všechny věkové skupiny, které cestují železniční dopravou. Mladší věkové skupiny může upoutat pozornost hlavně barevnost a animační prvek, který se pojí s JD OneTicket. Pro starší věkové skupiny je důležitá i velikost písma, který se vyskytuje na zmíněném reklamním sdělení.



Obrázek 14 Variaposter (autorka, na základě Ministerstva dopravy, 2022)

Dále zde bude uveden návrh na reklamu ve vlacích formou letáků umístěných ve vlakovém interiéru Českých drah. Ve vlacích Českých drah by se mohlo vyskytovat celkem 50 ks těchto reklamních letáků, a to opět na trati mezi Pardubicemi a Jaroměř. Tyto reklamní letáky by zde byly umístěny jeden měsíc. Návrh těchto reklamních letáků v interiéru Českých drah bude uveden v následujícím obrázku č. 15



Obrázek 15 Reklama ve vlaku (autorka, na základě Ministerstva dopravy ČR, 2022)

Reklamní letáky ve vlaku umožní cestujícím opět se zamyslet nad otázkou koupě tohoto jízdního dokladu pro svou příští cestu. Cestující při své cestě mohou zvážit fakt, že nákup jednoho jízdního dokladu při využití více dopravců jim umožní pohodlné cestování bez řešení otázky, kolik JD budou při svých cestách budou potřebovat a jakým způsobem budou tyto JD pořizovat. Obrázek č. 15 může napovědět, stejně jako obrázek č. 14, že se jedná o reklamní sdělení pro všechny věkové skupiny, a to ze stejného důvodu jako u variaposteru, a to animační prvek v kombinaci s barevností a velkým písmem. U obou druhů reklamního sdělení si cestující mohou jednoduše na internetových stránkách najít bližší informace o tomto druhu tarifu, a to uvedením názvu OneTicket do internetového vyhledávače.

V tabulce č. 19 jsou uvedeny náklady na reklamní kampaň pro zvýšení povědomí o Systému jednotného tarifu. Stanovená částka představuje celkové náklady pro společnost CENDIS pro stanovené období obou druhů reklam, a to variapostery na nástupištích železničních stanicí Pardubice, Hradec Králové a Jaroměř a reklamní letáky v interiérech železničních souprav společnosti ČD.

Tabulka 19 Náklady reklamní kampaně

Název reklamy	Variaposter	Reklama ve vlacích ČD
Cena za 1 kus (Kč)	2500	400
Počet kusů (ks)	6	50
Období reklamní kampaně (dny)	30	30

Zdroj: autorka, na základě Insider media (2017)

V tabulce č. 19 jsou uvedeny náklady na jednotlivá reklamní sdělení cestujícím. Ceny zahrnují náklady na pronájem plochy, náklady na grafické zpracování a náklady na tisk variaposterů a reklamních letáků v interiérech vlaků ČD. V tabulce jsou vždy uvedeny náklady na jeden kus reklamního sdělení a poté následuje počet kusů, které se budou v prostorech nádraží a v interiérech vlaků dohromady vyskytovat, a to 6 kusů variaposterů a 50 kusů reklamních sdělení ve vlaku. V posledním řádku tabulky je uvedeno období reklamní kampaně, které je stanoveno na jeden měsíc.

V tomto návrhu se předpokládá cena jednoho kusu variaposteru na 2 500 Kč a cena jednoho kusu reklamního sdělení ve vlaku na 400 Kč. Náklady na reklamní kampaně tohoto druhu mohou být různé, a to s ohledem na lokalitu a formátu sdělení, avšak v tomto případě předpokládejme ceny stanovené v tabulce č. 19.

3.3 Návrh na propojení SJT s integrovaným dopravním systémem IREDO

Tento návrh vychází také z dotazníkového šetření, kde 29 % respondentů, kteří využívají SJT (62 respondentů), by měli zájem tento tarif využívat i v rámci autobusové dopravy. To tedy znamená, že cestující, kteří využívají železniční i autobusovou dopravu, by mohli využívat OneTicket u obou druhů dopravy. Tato možnost je momentálně dostupná v rámci integrovaných dopravních systémů, a to konkrétně u vlakových a autobusových dopravců, kteří mají smluvní vztah s jednotlivými organizátory IDS. V tabulce č. 20 je uveden přehled zájmu využití JD OneTicket i v rámci autobusové dopravy:

Tabulka 20 Přehled zájmu využívání OneTicket v autobusové dopravě

Odpověď	Počet respondentů (os)	Počet respondentů (%)
Ano, OneTicket bych v AD využil/a	18	29
Ano, ale OneTicket bych v AD nevyužil/a	9	14
Ne	16	26
Nevím	19	31
Celkem	62	100

Zdroj: autorka

Pokud by bylo zavedeno propojení IDS IREDO se SJT, mohli by cestující, kteří cestují s libovolnými železničními dopravci, využívat jednu jízdenku OneTicket i v rámci autobusové dopravy, a to na území Pardubického a Královéhradeckého kraje včetně vybraných přesahů mezi Pardubickým a Královéhradeckým krajem s okolními kraji. Pro zapojení IDS IREDO

do Systému jednotného tarifu by bylo nutné provést jednání a následné uzavření smlouvy mezi organizátorem IDS IREDO, což představuje společnost OREDO a provozovatelem Systému jednotného tarifu (CENDIS). S integrací těchto dvou tarifů také souvisí jiné aspekty, jako je například sjednocení jízdních řádů. V rámci vyhledávání jízdenek OneTicket by také bylo nutné doplnit nové zastávky autobusové dopravy IDS IREDO, které by souvisely s integrací do SJT a také aktivovat e-shop OneTicket, aby cestující, využívající tarif SJT, mohli kupovat jízdní doklady i pro návazné cesty autobusem.

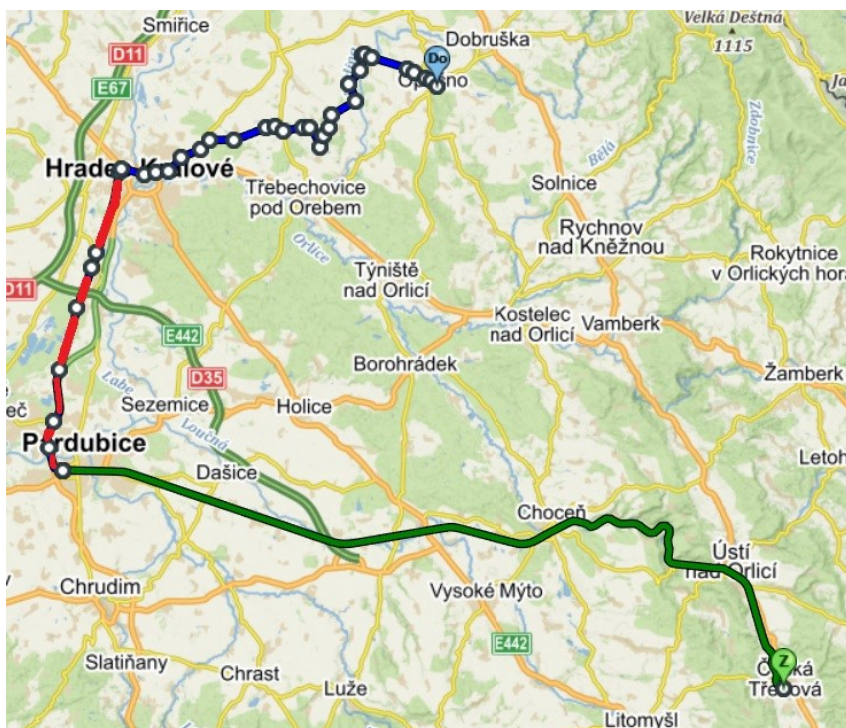
Sjednocení jízdních řádů by probíhalo formou kombinace kilometrického tarifu v rámci SJT a zónově-relačního tarifu v rámci IDS IREDO, tzn., že při využití vlakové dopravy by byly využívány ceny stanovené v tarifu SJT a při zvolení návazné autobusové dopravy by byly zachovány ceny zónově-relačního tarifu IDS IREDO. Tvorba nové ceny je znázorněna v následujícím vztahu:

$$\text{Cena SJT} = \text{Cena kmt SJT} + \text{Cena zrt IDS IREDO} \quad (6)$$

Ze vztahu č. 6 tedy vyplývá, že celková cena za JD OneTicket, při zapojení IDS IREDO do SJT, by se stanovila jako součet ceny kilometrického tarifu SJT (kmt SJT) v železniční dopravě a ceny zónově-relačního tarifu IDS IREDO (zrt IDS IREDO) v návazné autobusové dopravě.

Pro příklad sjednocení jízdního řádu obou druhů tarifů (IDS IREDO, SJT) bude uvedena teoretická trasa mezi dvěma body, ve které budou zahrnuty jak železniční dopravci (SJT) tak autobusoví dopravci IDS IREDO. Trasa tedy povede z České Třebové do Pardubic, a to dopravcem RegioJet, následně z Pardubic do Hradce Králové společností České dráhy a poté autobusem do města Opočno v Královéhradeckém kraji. Tento autobusový dopravce na trase Hradec Králové-Opočno, je zapojen do IDS IREDO.

Na obrázku č. 16 je znázorněna mapa trasy z České Třebové do města Opočno přes Pardubice a Hradec Králové.



Obrázek 16 Trasa mezi Českou Třebovou a Opočnem (IDOS.cz, 2022)

Obrázek č. 16 tedy představuje trasu mezi Českou Třebovou a Opočnem s konkrétními mezizastávkami, kde zelená část trasy znázorňuje cestu železničním dopravcem RegioJet v úseku Česká Třebová-Pardubice, červená trasa zobrazuje úsek mezi Pardubicemi a Hradcem Králové prostřednictvím dopravce Česká dráha a poslední modrá část představuje úsek z Hradce Králové do Opočna, a to autobusovým dopravcem AUDIS BUS s.r.o.

V následující tabulce č. 21 budou uvedeny ceny za jízdní doklad pro uživatele SJT, a to kombinací kilometrického tarifu SJT a zónově-relačního tarifu IDS IREDO. Na trase mezi Českou Třebovou a Hradcem Králové jsou tedy zvoleny ceny uvedené v kilometrickém tarifu SJT a mezi Hradcem Králové a Opočnem jsou uvedeny ceny zónově-relačního tarifu IDS IREDO, neboť tato trasa se týká autobusové dopravy.

Tabulka 21 Stanovení ceny SJT na trase Česká Třebová – Opočno

Trasa (tarif)	Cena JD (Kč)
Česká Třebová – Hradec Králové (SJT)	157
Hradec Králové hl.n. – Opočno (IDS IREDO)	54
Cena celkem	211

Zdroj: autorka, na základě tarifu SJT a tarifních map IDS IREDO (2022)

Z tabulky č. 21 je zřejmé, že jízdní doklad SJT mezi Českou Třebovou a Opočnem, přes Pardubice a Hradec Králové v kombinaci železniční i autobusové dopravy, by uživatele SJT stál 226 korun. Tento návrh by byla pouze alternativní možnost JD, kdy by cestující chtěl využít jeden jízdní doklad v kombinaci více železničních dopravců a zároveň autobusového dopravce. Cestující by měli i nadále možnost využití tarifů jednotlivých dopravců, nebo tarifu dopravce v kombinaci s IDS IREDO. Je tedy na každém z cestujících, kterou variantu jízdního dokladu si vybere. Záleží na tom, jaké mají cestujících preference, tzn., zda dávají přednost nižší ceně nebo komfortnímu cestování.

3.4 Návrh na školení zaměstnanců pokladních přepážek

Posledním návrhem na zlepšení SJT pro větší spokojenost cestujících bude krátké školení zaměstnanců pokladních přepážek Pardubického, Královéhradeckého a stanice Jaroměř, kteří vydávají JD, ohledně využití OneTicket. Zaměstnanci pokladních přepážek se zúčastní krátkého školení, aby dovedli JD OneTicket správně propagovat, což by mohlo přimět cestující, aby si tento JD zakoupili. Tento návrh vychází z faktu, že nejvíce respondentů, kteří využívají SJT, pořizuje JD právě na přepážkách v železničních stanicích, což vyplývá z dotazníkového šetření v rámci otázky č. 9. Z tohoto faktu lze předpokládat, že pokladní přepážky využívají pro nákup JD i cestující, kteří při svých cestách volí i jiné druhy nabízených tarifů.

Náklady na školení zaměstnanců pokladních přepážek opět připadne společnosti CENDIS, jež navrhl a provozuje SJT. Školení zaměstnanců by se mělo týkat hlavně těchto oblastí:

- Základní charakteristika SJT (definice SJT, od kdy je SJT v provozu, kde se dá SJT využít, jací dopravci jsou zainteresováni v rámci SJT)
- Smysl využívání SJT (kdy je vhodné využít OneTicket, kdy je vhodné využít jiný tarif)
- Druhy JD OneTicket (jednorázové, síťové, traťové)
- Výhody využívání OneTicket (využívání napříč dopravci, jeden jízdní doklad)
- Nevýhody využívání OneTicket (vyšší cena)
- Komunikace se zákazníky o možnosti SJT

Cílem školení by tedy mělo být získat potřebné informace o JD OneTicket, aby zaměstnanci byli schopni komunikovat s cestujícími o možnosti zakoupení tohoto JD a nabídnout jim alternativu k ostatním JD formou jednotné jízdenky pro 13 různých dopravců. Zaměstnanci by měli cestujícím sdělit jak výhody OneTicket, tak i nevýhody, aby poté cestující mohli zvážit fakt, jaký JD nakonec využijí.

Školení by probíhalo formou jednodenního kurzu, kde by zaměstnancům pokladních přepážek nejdříve byla přednesena krátká přednáška týkající se SJT. Přednáška by měla mít strukturu výše uvedených bodů a měla by být spojená s diskuzí, která by vedla k aktivní účasti zúčastněných zaměstnanců. Po přednášce by následoval krátký test na prověření získaných znalostí. Poslední částí školení by probíhalo metodou hraní rolí, kde by si zaměstnanci mezi sebou vyzkoušeli prodat JD OneTicket na základě získaných znalostí. Školení by tedy mělo být vedeno zábavně, s aktivní účastí zaměstnanců. Aktivní účast zaměstnanců by měla vést k vyšší efektivitě vybraného školení.

3.5 Shrnutí návrhů na zlepšení SJT pro uživatele

V této kapitole byly uvedeny návrhy na zlepšení SJT pro uživatele, které vyplývaly z dotazníkového šetření, které bylo vyhodnoceno v kapitole č. 2. Návrhy byly zaměřeny na zvýšení povědomí o možnosti využití SJT. dalším návrhem byl návrh na zapojení autobusové dopravy do SJT, a to integrací IDS IREDO do SJT. Třetí návrh byl zaměřen na školení zaměstnanců pokladních přepážek. Školení bylo zaměřeno na zvýšení znalostí zaměstnanců pokladních přepážek o tom tarifu a také na schopnost umět cestujícím tento doklad nabídnout a vysvětlit jednotlivé výhody a nevýhody dokladu OneTicket. V poslední části práce bude uvedeno zhodnocení návrhů na zlepšení SJT.

4 VYHODNOCENÍ NÁVRHŮ NA ZLEPŠENÍ SYSTÉMU JEDNOTNÉHO TARIFU

V poslední části práce bude uvedeno zhodnocení návrhů na zlepšení Systému jednotného tarifu. Návrhy uvedené v kapitole č. 3 vycházely z dotazníkového šetření, které bylo provedeno v kapitole č. 2.

Návrhy na zlepšení SJT byly zaměřeny na zvýšení povědomí JD OneTicket formou reklamní kampaně v interiérech vlaků ČD a v prostorách Pardubického a Královéhradeckého nádraží a také v oblasti železniční stanice města Jaroměř. Druhý návrh na zlepšení SJT vycházel také z dotazníkového šetření, kde respondenti projeví zájem o využívání SJT i v rámci autobusové dopravy, a proto druhý návrh na zlepšení SJT byl zaměřen na zapojení IDS IREDO do SJT tak, aby cestující, kteří chtějí využívat SJT mohli tento tarif použít i u autobusové dopravy. Třetím návrhem byl návrh na školení zaměstnanců pokladních přepážek, kde školené zaměstnanci měli získat potřebné informace o využívání SJT a formou komunikace s cestujícími při výdeji JD nabídnout možnost využití JD OneTicket.

4.1 Vyhodnocení návrhu reklamní kampaně

Podkapitola vyhodnocení návrhu reklamní kampaně se bude zabývat zhodnocením návrhu na zvýšení povědomí jízdenky OneTicket. V kapitole č. 3 byl uveden návrh na zvýšení povědomí tohoto tarifu, a to formou variaposterů umístěných v prostorech železničních stanic, konkrétně na nástupištích. Další formou reklamního sdělení pro zvýšení povědomí OneTicket se zaměřovalo na reklamu umístěnou v interiérech vlakových souprav společnosti ČD.

V návrhové části práce tedy byly uvedeny náklady spjaté s pronájmem ploch, grafického zpracování a tiskem reklamních prospektů, kde cena za 1 kus variaposteru činí celkem 2 500 Kč a cena za jeden kus reklamního sdělení ve vlaku činí celkem 400 Kč. Následující tabulka č. 22 znázorňuje celkové náklady obou reklamních sdělení při 6 kusech variaposterů a 50 kusech reklamních plakátů v interiérech vlaků:

Tabulka 22 Celkové náklady reklamní kampaně

Druh reklamního sdělení	Variaposter	Reklama ve vlaku
Cena za kus (Kč)	2 500	400
Počet kusů (ks)	6	50
Cena celkem (Kč)	15 000	20 000

Zdroj: autorka

Z tabulky vyplývá, že celkové náklady na reklamní kampaň formou variaposterů činí 15 000 Kč, a celkové náklady na reklamní sdělení ve vlaku činí 20 000 Kč. Celkem tedy, při součtu obou variant, společnost CENDIS zaplatí za tuto reklamní kampaň 35 000 Kč. Tato komunikační kampaň by tedy měla vést ke zvýšení povědomí o tomto druhu tarifu a jejím přínosem by mělo být zvýšení prodejů JD OneTicket do budoucna. Je nutné podotknout, že tento druh je vhodné využívat při cestování s více dopravci a každý cestující musí zvážit, zda tento tarif využije, či bude využívat stávající tarify (tarify dopravců, tarify IDS), které zůstávají v platnosti i nadále a mají v rámci veřejné dopravy svůj význam.

4.2 Vyhodnocení návrhu zapojení IDS IREDO do SJT

V této podkapitole bude uvedeno zhodnocení návrhu zapojení IDS IREDO do SJT. Zhodnocení bude probíhat formou porovnání cen různých jízdních dokladů, které je možné na zmíněné trati v návrhu využít. Pro připomenutí byl návrh stanoven jako teoretický trasa mezi Českou Třebovou a Opočnem, přes Pardubice a Hradec Králové, kde byli využiti různí dopravci.

V rámci této navrhované trati je možné využít pět druhů jízdních dokladů různých kombinací. V návrhu, který je součástí kapitoly 3, je stanovena cena za jízdní doklad v případě, že by SJT byl zaveden po celé navrhované trati a tato cena za JD by činila 211 Kč. Tato varianta bude označena písmenem V jako výchozí varianta. Avšak toto není jediná varianta JD pro cestování. V následujících odrážkách jsou uvedeny další čtyři možné kombinace JD pro tuto trať a tyto varianty jsou pro přehlednost označeny písmeny:

- Tarif společnosti RegioJet v kombinaci s tarifem IDS IREDO (A)
- Tarif společnosti RegioJet v kombinaci s tarifem ČD a tarifem IDS IREDO (B)
- SJT v rámci společnosti RegioJet v kombinaci s tarifem IDS IREDO (C)
- SJT v rámci společnosti RegioJet v kombinaci s tarifem ČD a tarifem IDS IREDO (D)

V následujících tabulkách budou uvedeny ceny za JD těchto čtyřech možných kombinací JD pro trasu Česká Třebová-Opočno přes Pardubice a Hradec Králové.

Tabulka 23 Cena JD v kombinaci tarifu RegioJet a tarifu IDS IREDO (A)

Trasa (tarif)	Cena JD (Kč)
Česká Třebová – Pardubice hl.n. (RegioJet)	89
Pardubice hl.n. – Opočno (IREDO)	72
Cena celkem	161

Zdroj: autorka, na základě IDOS.cz a tarifní mapy OREDO (2022)

Tabulka 24 Cena JD v kombinaci SJT, tarifu ČD a tarifu IDS IREDO (B)

Trasa (tarif)	Cena JD (Kč)
Česká Třebová – Pardubice hl.n. (RegioJet)	89
Pardubice hl.n. – Hradec Králové hl.n. (ČD)	52
Hradec Králové hl.n. – Opočno (IDS IREDO)	54
Cena celkem	195

Zdroj: autorka, na základě IDOS.cz a tarifní mapy OREDO, 2022

Tabulka 25 Cena JD v kombinaci SJT a tarifem IDS IREDO (C)

Trasa (tarif)	Cena JD (Kč)
Česká Třebová – Pardubice hl.n. (SJT)	119
Pardubice hl.n. – Opočno (IREDO)	72
Cena celkem	191

Zdroj: autorka, na základě tarifu SJT a tarifních map OREDO, 2022

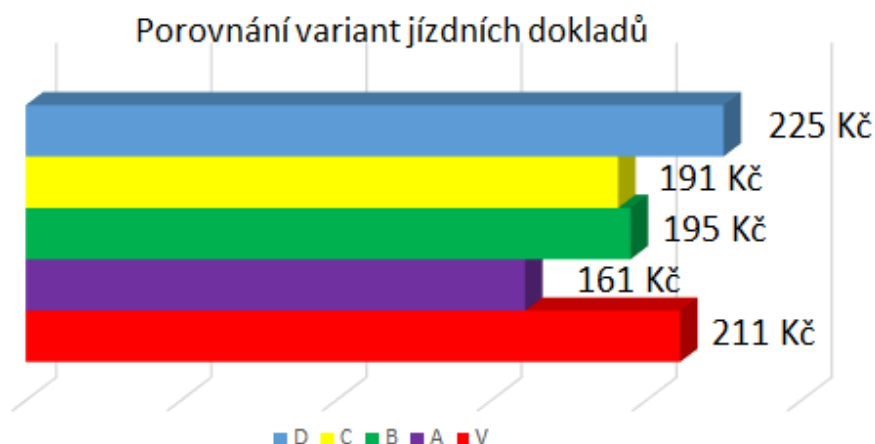
Tabulka 26 Cena JD v kombinaci SJT, tarifem ČD a tarifem IDS IREDO (D)

Trasa (tarif)	Cena JD (Kč)
Česká Třebová – Pardubice hl.n. (SJT)	119
Pardubice hl.n. – Hradec Králové hl.n. (ČD)	52
Hradec Králové hl.n. – Opočno (IDS IREDO)	54
Cena celkem	225

Zdroj: autorka na základě tarifu SJT, IDOS.cz a tarifních map OREDO, 2022

V tabulkách 23, 24, 25 a 26 jsou uvedeny ceny JD při použití různých kombinací dostupných tarifů. Pokud by cestující chtěl využít pouze jeden jízdní doklad, musel by zvolit variantu z navrhované části, a to využití jízdního dokladu OneTicket, který by na této trase, při použití třech různých dopravců, stál 211 Kč (V). Pokud by cestující chtěl zvolit tu nejlevnější variantu, musel by zaplatit cenu za dva odlišné JD zvlášť. Nejlevnější variantou v tomto případě je varianta tarifu RegioJet v kombinaci s tarifem IDS IREDO, a to 161 Kč (A) Naopak nejdražší variantou je kombinace tarifu SJT, tarifu ČD a tarifu IDS IREDO s částkou 225 Kč (D).

Zbývající dvě kombinace tarifu se dle tabulek 24 a 25 pohybují od 191 Kč do 195 Kč za JD (B, C). Na následujícím obrázku č. 17 bude představeno grafické zpracování cen jednotlivých variant JD, které jsou označeny písmeny od A do D a výchozí varianta, tedy zapojení SJT po celé navrhované trati, je označena písmenem V.



Obrázek 17 Porovnání variant jízdních dokladů (autorka)

Je nutné podotknout, že ceny za JD jsou uvedeny pro jednotlivou jízdu bez nároku na jakoukoli slevu na jízdném. Z hodnocení návrhu na zapojení IDS IREDO do SJT tedy vyplývá, že pokud má cestující zájem o pohodlné cestování na jeden jízdní doklad, při využití 3 dopravců (RegioJet, ČD a AUDIS BUS s.r.o.), musí zaplatit vyšší cenu, než kdyby si vybral kombinaci odlišných JD. Každý cestující si tedy může vybrat, dle svých preferencí, jakou variantu využije, tzn., zda cestující preferuje nižší cenu na úkor pohodlí, či zvolí dražší variantu pro pohodlné cestování bez starostí o tom, kolik JD potřebuje a jak je získá.

4.3 Vyhodnocení návrhu školení zaměstnanců pokladních přepážek

Poslední návrh diplomové práce se zaměřoval na školení zaměstnanců v oblasti JD OneTicket. Cílem tohoto školení tedy je, aby zaměstnanci, kteří vydávají JD, měli dostatečné informace o SJT a předávali je cestujícím, kteří si pořizují JD na pokladních přepážkách. V této kapitole tedy bude uvedeno zhodnocení návrhu na školení zaměstnanců pokladních přepážek.

Náklady na tento kurz zahrnují vlastní školení zaměstnanců, tzn. přednáška spojená s diskuzí, prověření získaných znalostí prostřednictvím testu a simulace prodeje JD OneTicket mezi jednotlivými zaměstnanci pokladních přepážek. Kromě nákladů na vlastní školení zaměstnanců se v nákladech promítnou i výdaje za pronájem prostor školení či cestovné příslušného školitele. Náklady na vlastní školení by se pohybovaly v rozmezí od Kč do 6 000 do 7 000 Kč. Ceny závisí na mnoha dalších faktorech, jako je například počet školených zaměstnanců či předpokládaná doba školení. Všechny tyto náklady případnou společností CENDIS. Tato společnost, jak již bylo řečeno, provozuje SJT. V tabulce č. 27 jsou uvedeny náklady na školení zaměstnanců pokladních přepážek vlakových nádraží.

Tabulka 27 Náklady na školení zaměstnanců

Náklady vlastního školení (Kč)	6 500
Počet zaměstnanců školení (ks)	40
Náklady školení na 1 zaměstnance (Kč)	162,5
Náklady na pronájem prostor (Kč/den)	1 000
Náklady na cestovné školitele (Kč)	500
Náklady celkem (Kč)	9 000

Zdroj: autorka, na základě Konfi.cz, 2023

Z tabulky č. 27 vyplývá, že celkové náklady na školení zaměstnanců je 9 000 Kč. Náklady tedy zahrnují vlastní náklady školení, náklady na pronájem prostor a náklady na cestovné školitele. Náklady vlastního školení byly vyčísleny na 7 500 Kč, což představuje 162, 5 Kč na jednoho školeného zaměstnance.

Přínosem tohoto školení by tedy mělo být rozšíření znalostí JD OneTicket jednotlivým zaměstnancům pokladních přepážek a následné nabídky JD OneTicket uživatelům dopravy, což by mohlo vést ke zvýšení prodejů OneTicket cestujícím, kteří by, na základě doporučení zaměstnanců, mohli projevit zájem o JD OneTicket.

4.4 Shrnutí zhodnocení návrhů na zlepšení SJT

Poslední, a to 4 kapitola diplomové práce se zabývala zhodnocením návrhů na zlepšení SJT. Jako první byl hodnocen návrh reklamní kampaně, které by mělo vést cestující k zamyšlení se nad faktem, že v rámci cestování železniční dopravou mají na výběr, kromě tarifů dopravců a tarifů IDS, i jiný druh tarifu, kterým je systém jednotného tarifu s JD OneTicket. V rámci zhodnocení tedy byly uvedeny celkové náklady reklamní kampaně a pravděpodobný přínos, kterým je do budoucna zvýšení prodejů JD OneTicket.

Následuje zhodnocení druhého návrhu, kterým je návrh na zapojení autobusové dopravy do SJT, a touto konkrétní integrací je spojení IDS IREDO se SJT. Návrh byl hodnocen prostřednictvím porovnání cen jízdenky OneTicket s jinými možnými kombinacemi JD na dané trati. Zhodnocení návrhu poukazuje na fakt, že cestující má na výběr z velkého množství variant JD pro své cestování a je pouze na každém z cestujících, jaký jízdní doklad v rámci svých cest bude využívat.

Zhodnocení třetího návrhu, a to školení zaměstnanců pokladních přepážek, proběhlo formou vyčíslení nákladů na školení a také zde byly uvedeny přínosy daného školení pro budoucí využívání SJT.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce se zabývala problematikou Systému jednotného tarifu, který je na železnici v České republice zaveden od roku 2020. Smyslem tohoto tarifu je využívání jednoho jízdního dokladu, kterým je jízdní doklad OneTicket, při využití více železničních dopravců. Tento tarif vznikl v důsledku liberalizace odvětví osobní železniční dopravy, kdy v posledních letech stoupá počet železničních dopravců na železnici v České republice. Z tohoto důvodu bylo nutné uvažovat nad otázkou tarifní provázanosti

První kapitole diplomové práce se zaměřovala na teoretické aspekty z oblasti železniční dopravy, na různé druhy tarifních systémů a také na druhy tarifů, které jsou na železnici v České republice aktuálně dostupné. V poslední části první kapitoly zde byl představen Systém jednotného tarifu, který byl hlavním tématem této diplomové práce. V rámci SJT zde byly uvedeny základní informace o tomto relativně novém druhu tarifu, dále druhy jízdních dokladů, jejich využití, způsob zakoupení a v neposlední řadě také stanovení ceny za jízdní doklad OneTicket.

Druhá kapitola diplomové práce se zaměřovala na statistické údaje, týkající se SJT. Tyto údaje se zaměřovaly především na počty prodaných jízdních dokladů na určitá období. V další druhé kapitole diplomové práce zde bylo provedeno spotřebitelské šetření, které hodnotilo úspěšnost toho tarifu. Spotřebitelské šetření probíhalo formou dotazníku ve vybraných vlacích ČD na trase Pardubice-Hradec Králové-Jaroměř a zpět. Na závěr druhé kapitoly bude uvedeno zhodnocení tohoto dotazníkového šetření

Třetí kapitola diplomové práce se zabývala návrhy na zlepšení SJT, kde byly představeny dva návrhy, vyplývající ze spotřebitelského šetření. Prvním návrhem bylo zvýšení povědomí o tomto tarifu formou reklamní kampaně. Druhý návrh se zaměřoval na zapojení autobusové dopravy do SJT, a to formou integrace IDS IREDO se SJT.

Ve čtvrté kapitole diplomové práce bylo provedeno zhodnocení návrhů z kapitoly třetí. Zhodnocení se týkalo nákladů reklamní kampaně a uvedení přínosu z návrhu prvního, porovnání různých variant jízdních dokladů z návrhu druhého a vyčíslení nákladů a uvedení přínosů z návrhu třetího.

Cílem diplomové práce tedy bylo zhodnocení úspěšnosti Systému jednotného tarifu při odbavení cestujících a návrh na jeho zlepšení pro uživatele, kteří tento tarif využívají.

POUŽITÁ LITERATURA

- ARRIVA A DB COMPANY, 2022. Tarif společnosti Arriva vlaky s.r.o. pro přepravu cestujících a zavazadel. *Arriva a DB company* [online]. [cit. 2022-08-23]. Dostupné z: https://www.arriva.cz/file/edee/2022/03/tarif_a4_arriva_1_4_2022_nahled_p-20220331-151624.pdf
- ARRIVA TRANSPORT ČESKÉ REPUBLIKA a.s., 2022. Výsledky vyhledávání. *Arriva transport Česká republika* [online]. [cit. 2022-08-23]. Dostupné z: <https://www.arriva.cz/vyhledavani?frm.query=ak%C4%8Dn%C3%AD&eventName.send%3Asend=>
- CENDIS s.p. a MINISTERSTVO DOPRAVY, 2020. Tarifní podmínky. *Cendis a Ministerstvo dopravy* [online]. [cit. 2022-09-09]. Dostupné z: <https://asistence.oneticket.cz/files/SJT-tarifni-podminky.pdf>
- CENDIS, s.p., 2022 a. Systém jednotného tarifu. *Cendis, s.p.* [online]. [cit. 2022-08-31]. Dostupné z: <https://www.cendis.cz/nase-projekty/system-jednotneho-tarifu/>
- CENDIS, s.p., 2022 b. Tiskové zprávy. *Cendis, s.p.* [online]. [cit. 2022-09-09]. Dostupné z: <https://www.cendis.cz/2022/08/12/letni-prodeje-jizdenek-oneticket-jsou-zatim-o-75-procent-vyssi-nez-lonske/>
- CENTRUM DOPRAVNÍHO VÝZKUMU, 2016. Tarifní soudržnost. *Centrum dopravního výzkumu* [online]. [cit. 2022-08-23]. Dostupné z: <https://www.mdcz.cz/getattachment/Dokumenty/Veda-a-vyzkum/Certifikovane-metodiky/Ostatni-metodiky/Methodika-Tarifni-soudrznost/Methodika-Tarifni-soudrznost.pdf.aspx>
- ČESKO, 1994. Zákon 266/1994 Sb. *Zákon o drahách* [online]. [cit. 2022-08-31]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-266>
- DRDLA, Pavel, 2018. *Osobní doprava regionálního a nadregionálního významu*. Vydání 2. upravené. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7560-189-6
- DRDLA, Pavel, 2020. Tarifní propojení železniční osobní dopravy a dalších druhů veřejné hromadné dopravy při různých tarifních strukturách integrovaných dopravních systémů v České republice. *Vědeckotechnický sborník Správy železnic č. 2/2020* [online]. [cit. 2022-08-23]. Dostupné z: https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/77487/Tarifni_propojeni_zeleznicni_osobni_dopravy_a_dalsich_druhu_veřejne_hromadne_dopravy_pri_ruznych_tarifnich_strukturach_integrovaných_dopravnich_systemu_v_Ceske_republice.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- FORET, Miroslav a Jana STÁVKOVÁ, 2003. *Marketingový výzkum: jak poznat zákazníky*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0385-8
- HENZL, Václav, 2018. Systém jednotného tarifu. *Veřejná doprava ,online‘ 2018, Praha* [online]. [cit. 2022-08-31]. Dostupné z: <http://docplayer.cz/118836564-System-jednotneho-tarifu.html>

- CHLAŇ Alexandr a Petr Stejskal, 2008. *Tarify a ceny v dopravě*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-104-7
- CHLAŇ, Alexandr a Monika EISENHAMMEROVÁ, 2014. *Tarify a ceny v dopravě*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-812-1
- IDOS CZ., 2022. Spojení vlaků. *Idos cz*. [online]. [cit. 2022-09-14]. Dostupné z: <https://idos.idnes.cz/vlaky/spojeni/vysledky/?f=%C4%8Cesk%C3%A1%20T%C5%99eov%C3%A1&fc=1&t=Hradec%20Kr%C3%A1lov%C3%A9&tc=1>
- JAREŠ, Martin, 2016. *Integrovaná doprava v praxi*. České vysoké učení technické v Praze. ISBN 978-80-01-05896-1
- JEDEME VLAKEM, 2022. Vše o OneTicket. *Jedeme vlakem* [online]. [cit. 2022-09-13]. Dostupné z: <https://jedemevlakem.cz/vse-o-oneticket-jedna-jizdenka/>
- KOHÁNI, Michal, 2012. Exact approach to the tariff zones design problem in public transport. *30th International Conference on Mathematical Methods in Economics* [online]. [cit. 2022-08-22]. Dostupné z: http://mme2012.opf.slu.cz/proceedings/pdf/073_Kohani.pdf
- KONCEPCE VEŘEJNÉ DOPRAVY 2020-2025, 2020. Tarify ve veřejné dopravě a jejich regulace. *Koncepce veřejné dopravy 2020-2025* [online]. [cit. 2022-09-13]. Dostupné z: https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/material-koncepce-verejne-dopravy-20-25.pdf
- KŘIVDA, Vladislav, Jan FOLPRECHT a Ivana OLIVKOVÁ, 2006. *Dopravní geografie 1*. Ostrava: VŠB – Technická univerzita Ostrava. ISBN 80-248-1020-4
- MATRAS, Tomáš a Michal KOSTELECKÝ, 2012. Tarifní systémy, tarify, jízdní doklady. *Technická fakulta České zemědělské univerzity v Praze* [online]. [cit. 22-08-22]. Dostupné z: http://oppa-smad.tf.czu.cz/?q=system/files/DS-04-TARIFNI_SYSTEMY.pptx
- MINISTERSTVO DOPRAVY ČR A CENDIS, s.p., 2020 a. 1 jízdenka pro různé dopravy a spoje. *Ministerstvo dopravy a Cendis s.p.* [online]. [cit. 2022-08-31]. Dostupné z: <https://oneticket.cz/home>
- MINISTERSTVO DOPRAVY ČR A CENDIS, s.p., 2020 b. Dopravci. *Ministerstvo dopravy a Cendis s.p.* [online]. [cit. 2022-08-31]. Dostupní z: <https://oneticket.cz/carriers>
- MINISTERSTVO DOPRAVY ČR A CENDIS, s.p., 2020 c. OneTicket je otevřená jízdenka, využitelná u všech zapojených dopravců. *Ministerstvo dopravy ČR a Cendis, s.p.* [online]. [cit. 2022-09-13]. Dostupné z: <https://oneticket.cz/howItWorks>
- MINISTERSTVO DOPRAVY ČR A DENDIS, s.p., 2020 d. OneTicket 25 Card. *Ministerstvo dopravy ČR a Cendis, s.p.* [online]. [cit. 2022-12-28]. Dostupné z: <https://oneticket.cz/discountCardSearch>
- MINISTERSTVO DOPRAVY ČR, 2020. OneTicket přešel do další fáze. *Ministerstvo dopravy ČR* [online]. [cit. 2022-08-31]. Dostupné z: <https://www.mdcr.cz/Media/Media-atiskove-zpravy/OneTicket-prechazi-do-dalsi-faze>
- MINISTERSTVO DOPRAVY ČR, 2021 a. Jízdenky za více než 100 milionů a zapojení téměř všech vlaků. To je první rok provozu OneTicket. *Ministerstvo dopravy ČR* [online].

[cit. 2022-09-09]. Dostupné z: <https://www.mdcz.cz/Media/Media-a-tiskove-zpravy/Jizdenky-za-vice-nez-sto-milionu-a-zapojeni-temer>

MINISTERSTVO DOPRAVY ČR, 2021 b. S OneTicket se cestující nově svezou v komerčních vlacích a s místenkou. *Ministerstvo dopravy ČR* [online]. [cit. 2022-10-11]. Dostupné z: <https://www.mdcz.cz/Media/Media-a-tiskove-zpravy/S-One-Ticket-se-nove-cestujici-svezou-v-komercnich>

MOJŽÍŠ, Vlastislav, Milan GRAJA a Pavel, VANČURA, 2008. *Integrované dopravní systémy*. Praha: Powerprint. ISBN 978-80-904011-0-5

NÁRODNÍ DOPRAVCE ČESKÉ DRÁHY, 2020. Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel. *Národní dopravce České dráhy* [online]. [cit. 2022-08-22]. Dostupné z: <https://www.mdcz.cz/getattachment/Dokumenty/Ministerstvo/Prepravni-a-tarifni-vestnik/Prepravni-a-tarifni-vestniky-2020/Prepravni-a-tarifni-vestnik-11-2020/TR-10-zmena-28.pdf.aspx>

NÁRODNÍ DOPRAVCE ČESKÉ DRÁHY, 2022 a. Základní jízdné NRT. *Národní dopravce České dráhy* [online]. [cit. 2022-09-09]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/typy-jizdenek/mezinarodni-jizdenky/-26691/>

NÁRODNÍ DOPRAVCE ČESKÉ DRÁHY, 2022 b. IREDO – Integrovaná regionální doprava Královéhradeckého a Pardubického kraje. *Národní dopravce České dráhy* [online]. [cit. 2022-12-28]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/typy-jizdenek/regionalni-jizdenky-ids/-26623/>

PELTRÁM, Antonín et al., 2003. *Dopravní politika: souborný přehled činnosti jednotlivých odvětví dopravy pro zabezpečení přepravních potřeb společnosti*. Bělá pod Březhradem: nakladatelství Máchova kraje. ISBN 80-901730-6-3

PRAVIDLA PRO SESTAVENÍ TARIFU, 2019. Výše jízdného v SJT. *Pravidla pro sestavení tarifu* [online]. [cit. 2022-09-09]. Dostupné z: <https://www.mdcz.cz/getattachment/Dokumenty/Verejna-doprava/Smlouva-o-pristoupeni-k-systemu-jednotneho-tarifu/Smlouva-o-pristoupeni-k-systemu-jednotneho-tarifu-prilohy.pdf.aspx>

REGIOJET, 2022. Tarif společnosti RegioJet a.s. pro železniční přepravu cestujících a zavazadel. *RegioJet* [online]. [cit. 2022-08-31]. Dostupné z: https://brn-web-strapi.sa.cz/uploads/tarif_regiojet_zeleznicni_doprava_10d29d40ed.pdf

REGIOJET, a.s., b.r. Typy jízdenek. *Regiojet* [online]. [cit. 2022-08-31]. Dostupné z: <https://regiojet.cz/nase-jizdenky/typy-jizdenek>

ŘEZNÍČEK, Bohumil a Pavel ŠARADÍN, 2001. *Marketing v dopravě*. Grada Publishing, spol. s.r.o. ISBN 80-247-0051-4

ŘEZNÍČEK, Bohumil a Pavel ŠARADÍN, 2001. *Marketing v dopravě*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0051-4

ŠIROKÝ, Jaromír, 2011. *Technologie dopravy. Vyd. čtvrté rozšířené*. Pardubice: Institut Jana Pernera, o.p.s. ISBN 978-80-86530-78-9.

- TAHAL, Radek, 2015. *Základní metody sběru primárních dat v marketingovém výzkumu*. V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-585-5
- ZDOPRAVY.CZ, 2020. Jednotná jízdenka se všem nevyplatí, v komerčních vlacích bude platit během pár měsíců. *Zdopravy.cz* [online]. [cit. 2022-08-31]. dostupné z: <https://zdopravy.cz/prehledne-ve-21-otazkach-jednotna-jizdenka-se-vsem-nevyplati-v-komercnich-vlacich-bude-platit-do-konce-brezna-68586/>
- ZDOPRAVY.CZ, 2021. Za první měsíc ostrého provozu se prodalo přes 40 tisíc jednotných jízdenek. *Zdopravy.cz* [online]. [cit. 2022-09-09]. Dostupné z: <https://zdopravy.cz/za-prvni-mesic-ostreho-provozu-se-prodalo-pres-40-tisic-jednotnych-jizdenek-71531/>
- ZELENÝ, Lubomír et al., 2017. *Osobní doprava*. Praha: C. H. Beck. ISBN 978-80-7400-681-4
- ZELENÝ, Lubomír, 2007. *Osobní přeprava*. Praha: ASPI, a.s. ISBN 978-80-7357-266-2
- NÁRODNÍ DOPRAVCE ČESKÉ DRÁHY, 2022. Tarif Český drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel. *Národní dopravce České dráhy* [online]. [cit. 2022-10-11]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/assets/info/cim-se-ridime/tr-10.pdf>
- ONETICKET, 2021. Jednotný ceník. *OneTicket* [online]. [cit. 2022-10-11]. Dostupné z: <https://asistence.oneticket.cz/files/SJT-cenik-zakladni.pdf>
- PŘÍLOHA K TARIFU ARRIVA VLAKY, 2021. Otevřené jednosměrné jízdné. *Příloha k tarifu ARRIVA vlaky* [online]. [cit. 2022-10-11]. Dostupné z: https://www.arriva.cz/file/edee/arr_vlaky/tarif/priloha_tarif_arriva_vlaky.pdf
- SŮRA, Jan, 2020. Deník.cz. *Železniční revoluce: Více dopravců, jeden lístek. V neděli začíná „státní“ tarif*. [online]. [cit. 2022-10-11]. Dostupné z: <https://www.denik.cz/ekonomika/statni-tarif-jizdenka-vlaky-doprava-20201209.html>
- MINISTERSTVO DOPRAVY, 2021. Ročenka dopravy. *Ministerstvo dopravy* [online]. [cit. 2022-11-10]. Dostupné z: https://www.sydos.cz/cs/rocenka_pdf/Rocenka_dopravy_2021.pdf
- OREDO s.r.o., 2022 a. Tarif IDS IREDO. *Oredo s.r.o.* [online]. [cit. 2022-12-28]. Dostupné z: <https://www.oredo.cz/tarif-iredo/>
- OREDO s.r.o., 2022 b. Dopravci zapojení v systému IREDO. *Oredo s.r.o.* [online]. [cit. 2022-12-28]. Dostupné z: <https://www.oredo.cz/dopravci/>
- VEŘEJNÁ DOPRAVA KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE, 2021. Tarif IDS IREDO. *Veřejná doprava Královéhradeckého kraje* [online]. [cit. 2022-12-28]. Dostupné z: <https://www.dopravakhk.cz/tarif-iredo.html>
- INTEGROVANÁ REGIONÁLNÍ DOPRAVA KRÁLOVÉHRADECKÉHO A PARDUBICKÉHO KRAJE, 2022. Seznam zón IDS IREDO. *Integrovaná regionální doprava Královéhradeckého a Pardubického kraje* [online]. [cit. 2022-12-28]. Dostupné z: <https://www.oredo.cz/data/prilohy/1/4a4c23f2d146dbb1bdfc4a48fe72fc40.pdf>
- REDERER, Václav, 2022. Interní materiály ČD. *Oddělení cenotvorby a obchodní analýzy*.

PLÁN PILOTNÍHO PROVOZU SYSTÉMU JEDNOTNÉHO TARIFU 2020. Systém jednotného tarifu: Technická dokumentace. *Plán pilotního provozu Systému jednotného tarifu.*

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1	Podíl dopravců na výkonech sítě Správy železnic	15
Tabulka 2	IDS v České republice.....	20
Tabulka 3	Jízdní doklady využívané v SJT.....	23
Tabulka 4	Ostatní doklady využívané v SJT.....	24
Tabulka 5	Počty přepravených osob ve vnitrostátní železniční osobní dopravě	30
Tabulka 6	Přehled prodaných JD za jednotlivá období	31
Tabulka 7	Způsob zakoupení OneTicket	31
Tabulka 8	Přehled prodaných jízdních dokladů zákaznickým skupinám v období od 13.12.2020 do 13.1.2021.....	32
Tabulka 9	Počet prodaných a zkontrolovaných JD u jednotlivých dopravců.....	32
Tabulka 10	Srovnání cen jízdních dokladů TR 10 a SJT	34
Tabulka 11	Hodnocení využití OneTicket	39
Tabulka 12	Využití více dopravců a zároveň využití SJT	44
Tabulka 13	Kombinace dopravců v rámci využívání SJT	45
Tabulka 14	Přehled důvodů využívání SJT	46
Tabulka 15	Kombinace účelu využívání SJT.....	47
Tabulka 16	Zhodnocení SJT dle věku respondentů	48
Tabulka 17	Zastoupení SJT na základě pohlaví.....	48
Tabulka 18	Přehled využívání tarifů	52
Tabulka 19	Náklady reklamní kampaně	54
Tabulka 20	Přehled zájmu využívání OneTicket v autobusové dopravě.....	55
Tabulka 21	Stanovení ceny SJT na trase Česká Třebová – Opočno.....	57
Tabulka 22	Celkové náklady reklamní kampaně.....	60
Tabulka 23	Cena JD v kombinaci tarifu RegioJet a tarifu IDS IREDO (A).....	61
Tabulka 24	Cena JD v kombinaci SJT, tarifu ČD a tarifu IDS IREDO (B)	62
Tabulka 25	Cena JD v kombinaci SJT a tarifem IDS IREDO (C).....	62
Tabulka 26	Cena JD v kombinaci SJT, tarifem ČD a tarifem IDS IREDO (D)	62
Tabulka 27	Náklady na školení zaměstnanců	64

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1	Tarifní mapa IREDO.....	21
Obrázek 2	Příklad využití SJT.....	29
Obrázek 3	Četnost využívání železniční dopravy	35
Obrázek 4	Účel využívání železniční dopravy	36
Obrázek 5	Využití více železničních dopravců	37
Obrázek 6	Využití tarifů	37
Obrázek 7	Důvody využívání OneTicket	38
Obrázek 8	Druhy jízdních dokladů.....	39
Obrázek 9	Způsob zakoupení JD.....	40
Obrázek 10	Vnímání ceny OneTicket	41
Obrázek 11	Využívání autobusové dopravy.....	42
Obrázek 12	Zapojení autobusové dopravy do SJT	43
Obrázek 13	Pohlaví a věk respondentů	43
Obrázek 14	Variaposter	53
Obrázek 15	Reklama ve vlaku.....	54
Obrázek 16	Trasa mezi Českou Třebovou a Opočnem	57
Obrázek 17	Porovnání variant jízdních dokladů	63

SEZNAM ZKRATEK

IDS	Integrovaný dopravní systém
VHD	Veřejná hromadná doprava
CENDIS	Centrum informačních dopravních systémů Ministerstva dopravy ČR
SJT	Systém jednotného tarifu
ČD	České dráhy
MD ČR	Ministerstvo dopravy České republiky
JD	Jízdní doklad
ČR	Česká republika
OneTicket	Jedna jízdenka
IAD	Individuální automobilová doprava
SCIC	Special Conditions for International Carriage
MHD	Městská hromadná doprava
ZJD	Zpáteční jízdní doklad
AD	Autobusová doprava
IDS	Integrovaný dopravní systém
IDS IREDO	Integrovaná regionální doprava Královéhradeckého a Pardubického kraje

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Výpočet ceny jízdních dokladů v rámci SJT

Příloha B Dotazníkové šetření

Příloha A Výpočet ceny jízdních dokladů v rámci SJT

Druh jízdního dokladu	2. vozová třída (ekonomická)	1. vozová třída (vyšší)
Jízdní doklad jednosměrný	$P_j = (1,3554 x + 11,498) \cdot \frac{100 + PRISC}{100}$	$1,3 \cdot P_j$
Jízdní doklad zpáteční	$P_z = [2 \cdot (1,3554 x + 11,935)] \cdot \frac{100 - \beta}{100} \cdot \frac{100 + PRISC}{100}$	$1,3 \cdot P_z$
Síťový jízdní doklad roční	$P_{s365} = 22500 \cdot \frac{100 + PRISC}{100}$	$P_{s365} + 5590$
Síťový jízdní doklad 180denní	$P_{s180} = 14500 \cdot \frac{100 + PRISC}{100}$	$P_{s180} + 3590$
Síťový jízdní doklad 90denní	$P_{s90} = 11000 \cdot \frac{100 + PRISC}{100}$	$P_{s90} + 2690$
Síťový jízdní doklad 30denní	$P_{s30} = 4500 \cdot \frac{100 + PRISC}{100}$	$P_{s30} + 1190$
Síťový jízdní doklad 7denní	$P_{s7} = 1500 \cdot \frac{100 + PRISC}{100}$	$P_{s7} + 390$
Traťový jízdní doklad 90denní	$P_{t90} = 74 \cdot P_j$	$1,2 \cdot P_{t90}$
Traťový jízdní doklad 30denní	$P_{t30} = 28 \cdot P_j$	$1,2 \cdot P_{t30}$
Traťový jízdní doklad 7denní	$P_{t7} = 8 \cdot P_j$	$1,2 \cdot P_{t7}$

Zdroj: Henzl (2018)

Příloha B Dotazníkové šetření

Dobrý den, jsem studentka Dopravní fakulty Jana Pernera Univerzity Pardubice a v rámci své diplomové práce zpracovávám spotřebitelské šetření na téma Hodnocení úspěšnosti Systému jednotného tarifu. Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění následujícího dotazníku, který Vám nezabere více jak 8 minut.

Dotazník je zcela anonymní a budu ráda za Vaší zpětnou vazbu.

1) Jak často jste za poslední rok využil/a železniční dopravu?

- Denně
- 1x za týden
- 1x za měsíc
- 1x za půl roku
- Méně než 1x za půl roku
- Nevyužil/a

2) Za jakým účelem využíváte železniční dopravu? (možné vybrat více odpovědí)

- Zaměstnání
- Vzdělávání
- Cesty do institucí (lékař,..)
- Volný čas
- Návštěva příbuzných/přátel
- Jiné (uveďte, jaký účel): _____

3) Využíváte při svých cestách více železničních dopravců?

- Ano
- Ne
- Nevím, zda využívám více dopravců

4) Jaké železniční dopravce v rámci svých cest využíváte? (možné zaškrtnout více odpovědí)

- České dráhy a.s.
- ARRIVA vlaky s.r.o.
- RegioJet a.s.
- Leo Express
- Jiné (uveďte které): _____

5) Jaký druh tarifu nejčastěji využíváte?

- Systém jednotného tarifu (OneTicket)
- Tarify dopravců
- Tarify integrovaných dopravních systémů (IREDO, IDOL, PID, IDSOK,...)
- Nevím, jaký druh tarifu využívám

Pokud **vyžíváte** Systém jednotného tarifu, pokračujte dále ve vyplňování. Pokud **nevyžíváte** Systém jednotného tarifu nebo nevíte, jaký druh tarifu využíváte, přejděte na otázku 16 a 17.

6) Proč využíváte Systém jednotného tarifu (OneTicket)? (možné vybrat více odpovědí)

- Mohu přestupovat libovolně mezi dopravci
- Tento doklad mi byl nabídnut na pokladně/průvodčím
- V okamžiku nákupu nevím přesně, se kterým dopravcem pojedu
- Mohu cestovat neomezeně po celé železniční síti
- OneTicket nabízí zpáteční jízdní doklad
- Jiný důvod (uved'te důvod): _____

7) Ohodnot'te využití OneTicket podle toho, jak je to pro vás důležité (1- hodně důležité; 3- středně důležité, 5- málo důležité)

Mohu přestupovat libovolně mezi dopravci

1 2 3 4 5

OneTicket nabízí zpáteční jízdní doklad

1 2 3 4 5

Mohu cestovat neomezeně po celé železniční síti

1 2 3 4 5

8) Jaké druhy jízdních dokladů v rámci Systému jednotného tarifu (OneTicket) využíváte? (možné vybrat více odpovědí)

- Jednorázové
- Síťové
- Traťové

9) Jakým způsobem kupujete jízdní doklady OneTicket? (možné vybrat více odpovědí)

- Pokladní přepážky v železničních stanicích
- E-shop či aplikace dopravců
- E-shop či aplikace OneTicket
- Ve vlaku

10) Jak vnímáte cenu za jízdní doklad OneTicket oproti jiným tarifům?

- Cena je vyšší
- Cena je srovnatelná
- Cena je nižší
- Nedokážu posoudit, jiný tarif nevyžívám

11) Co by zvýšilo vaši spokojenost s jízdenkou OneTicket?

- Uveďte odpověď: _____

12) Z jakého směru v rámci OneTicket cestujete?

- Pardubice
- Hradec Králové
- Jaroměř
- Jiné (uveďte směr) _____

13) Využíváte při svých cestách i autobusovou dopravu? (možné vybrat více odpovědí)

- Regionální autobusovou dopravu
- Dálkovou autobusovou dopravu
- Městskou hromadnou dopravu
- Nevyžívám autobusovou dopravu

14) Uveďte, jakým směrem cestujete v rámci autobusové dopravy (např. Vysoké Mýto, Holice, Chrudim,...)

- Uveďte směr: _____
- Nevyžívám autobusovou dopravu

15) Máte zájem o zapojení autobusové dopravy do Systému jednotného tarifu (OneTicket)?

- Ano, myslím, že bych OneTicket v autobusové dopravě využil/a

- Ano, ale nevyužil/a bych OneTicket v autobusové dopravě
- Ne
- Nevím

16) Jste:

- Muž
- Žena
- Jiné

17) Váš věk:

- 0-17
- 18-26
- 27-45
- 46-65
- 66 a více