

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera

Zlepšení služeb na železnici v mezinárodní přepravě pro osoby s omezenou  
schopností pohybu a orientace

Bc. Pavla Chodová

Diplomová práce

2023

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera  
Akademický rok: 2022/2023

# ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Pavla Chodová**  
Osobní číslo: **D21554**  
Studijní program: **N1041A040008 Technologie a management v dopravě**  
Specializace: **Dopravní management, marketing a logistika**  
Téma práce: **Zlepšení služeb na železnici v mezinárodní přepravě pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace**  
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

## Zásady pro vypracování

Úvod

1. Teoreticko-metodologická východiska pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace
2. Analýza současného stavu v oblasti železniční přepravy pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace
3. Návrhy pro zpřístupnění dopravních služeb pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace v železniční přepravě
4. Zhodnocení navržených řešení pro zpřístupnění dopravních služeb pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace

Závěr

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

Seznam doporučené literatury:

dle pokynů vedoucí/ho práce

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

Datum zadání diplomové práce: **31. října 2022**  
Termín odevzdání diplomové práce: **12. května 2023**

L.S.

---

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

---

**Ing. Pavla Lejsková, Ph.D.**  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 25. dubna 2023

Prohlašuji:

Práci s názvem „Zlepšení služeb na železnici v mezinárodní přepravě pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace“ 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 9. 5. 2023

Pavla Chodová v. r.

Ráda bych poděkovala vedoucí práce Ing. Pavle Lejskové, Ph. D. za velmi vstřícný přístup, cenné rady a doporučení při zpracování diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat panu Jaromíru Fólovi ze společnosti ČD, a.s. za jeho čas a za velmi vstřícný přístup při psaní diplomové práce.

## **ANOTACE**

Diplomová práce se zabývá zlepšením služeb v mezinárodní železniční přepravě pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (PRM cestující). Teoretická část práce se zabývá charakteristikou PRM cestujících a shrnuje legislativu, která upravuje práva těchto cestujících. Analytická část popisuje současný stav v oblasti železniční přepravy z hlediska poskytovaných služeb PRM cestujícím a závěr této kapitoly obsahuje dotazníkové šetření adresované zaměstnancům ČD, a.s. Cílem této práce je navrhnout konkrétní řešení, která by přispěla ke zlepšení služeb poskytovaných PRM cestujícím.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

České dráhy, Evropská unie, inkluze, PRM cestující, železniční přeprava

## **TITLE**

Improvement of international railway services for passengers with reduced mobility

## **ANNOTATION**

The topic of this master's thesis is improvement of international railway services for passengers with reduced mobility (PRM passengers). The theoretical part of the thesis deals with PRM passengers' characteristics and summarizes the relevant legislative which defines rights of these passengers. The analytical part of the thesis describes the current situation in field of railway transportation from PRM passengers' point of view and the last section of this part contains a survey among ČD, a.s. employees. The aim of this thesis is to suggest solutions for improving the services for PRM passengers based on weaknesses identified by the survey.

## **KEYWORDS**

České dráhy, European Union, inclusion, PRM passenger, railway transportation

# OBSAH

ÚVOD .....	10
1 TEORETICKO-METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA PRO PŘEPRAVU OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU NEBO ORIENTACE .....	11
1.1 Charakteristika osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace (PRM) .....	12
1.2 Kategorie PRM cestujících .....	13
1.2.1 Osoby se zrakovým postižením .....	13
1.2.2 Osoby se sluchovým postižením .....	14
1.2.3 Osoby s pohybovým postižením .....	14
1.2.4 Osoby s mentálním postižením .....	15
1.2.5 Osoby pokročilého věku .....	15
1.2.6 Vybavení stanic sloužící pro přepravu PRM cestujících .....	15
1.3 Legislativa upravující práva PRM cestujících v železniční dopravě .....	18
1.3.1 Legislativa v mezinárodní železniční dopravě .....	19
1.3.2 Legislativa ve vnitrostátní železniční dopravě .....	20
1.4 Metodologická část .....	21
1.4.1 Dotazníkové šetření .....	21
1.4.2 Dotazování formou rozhovoru .....	23
1.4.3 Studium interní dokumentace .....	23
2 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU V OBLASTI ŽELEZNIČNÍ PŘEPRAVY PRO OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU NEBO ORIENTACE .....	24
2.1 Systém jednotné jízdenky ve vnitrostátní železniční dopravě .....	24
2.1.1 Centrum dopravních informačních systémů (CENDIS s. p.) .....	24
2.1.2 Systém jednotné jízdenky na železnici (OneTicket) a objednávka asistence .....	24
2.1.3 Typy jízdného a slevy na jízdném .....	26
2.2 Webový nástroj pro rezervaci mezinárodní železniční přepravy .....	27
2.2.1 Objednání mezinárodní železniční přepravy z pohledu PRM cestujícího .....	28
2.2.2 Objednání mezinárodní železniční přepravy z pohledu zaměstnance call centra .....	29
2.3 Mezinárodní projekt EUROKLÍČ .....	32
2.4 Mimořádné situace v železniční dopravě důležité pro PRM cestujícího .....	33
2.4.1 Mimořádná událost na trati .....	34
2.4.2 Zrušení posledního navazujícího vlakového přípoje .....	34
2.4.3 Selhání služeb objednané asistence .....	35

2.4.4	Náhlá porucha schodišťové přepravní plošiny/výtahu na nástupiště .....	36
2.4.5	Snížený komfort během přepravy .....	36
2.4.6	Výluka na trati a náhradní způsob přepravy.....	36
2.5	Školení zaměstnanců ČD, a.s. ....	37
2.5.1	Školení vlakového personálu a zaměstnanců přepážky .....	37
2.5.2	Školení zaměstnanců call centra .....	39
2.6	Dotazníkové šetření.....	40
2.6.1	Tvorba dotazníku a sběr dat .....	40
2.6.2	Společné otázky .....	41
2.6.3	Otázky pro zaměstnance call centra .....	44
2.6.4	Otázky pro vlakový personál.....	48
2.6.5	Otázky pro zaměstnance přepážky .....	52
2.7	Dílčí závěr .....	53
3	<b>NÁVRHY PRO ZPŘÍSTUPNĚNÍ DOPRAVNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU NEBO ORIENTACE V ŽELEZNIČNÍ PŘEPRAVĚ.....</b>	<b>55</b>
3.1	Mobilní aplikace usnadňující práci s PRM cestujícími.....	56
3.1.1	Postupy týkající se zajištění asistence či pomoci .....	56
3.1.2	Mimořádné události a modelové řešení těchto situací .....	57
3.2	Chat jako další způsob kontaktování call centra ČD, a.s. ....	60
3.2.1	Chat jako forma získávání informací .....	60
3.2.2	Chat jako další možnost jak vytvořit žádost o asistenci.....	61
3.3	Zpětná vazba k hodnocení poskytnuté asistence či přepravy.....	61
3.3.1	Zpětná vazba na služby poskytované dopravcem .....	62
3.3.2	Zpětná vazba na asistenční služby poskytované 3. stranou.....	63
3.3.3	Zpětná vazba na předání vlaku zahraničnímu dopravci .....	64
3.4	Školení zaměstnanců ČD, a.s. ....	64
3.4.1	Školení zaměstnanců call centra .....	65
3.4.2	Školení vlakového personálu a zaměstnanců přepážky .....	66
4	<b>ZHODNOCENÍ NAVRŽENÝCH ŘEŠENÍ PRO ZPŘÍSTUPNĚNÍ DOPRAVNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU NEBO ORIENTACE .....</b>	<b>68</b>
4.1	Zhodnocení zavedení mobilní aplikace.....	68
4.1.1	Personální náročnost vytvoření a správy mobilní aplikace .....	68
4.1.2	Finanční náročnost navrhované mobilní aplikace .....	69
4.1.3	Přínosy navrhované mobilní aplikace .....	69



4.2	Zhodnocení přínosů a nákladů zavedení chatu .....	69
4.2.1	Personální náročnost vytvoření navrhovaného chatu.....	69
4.2.2	Finanční náročnost vytvoření navrhovaného chatu.....	70
4.2.3	Přínosy navrhovaného chatu .....	70
4.3	Zhodnocení návrhu zpětné vazby.....	70
4.3.1	Personální náročnost získávání dodatečné zpětné vazby .....	70
4.3.2	Finanční náročnost získávání dodatečné zpětné vazby .....	71
4.3.3	Přínosy získávání dodatečné zpětné vazby .....	71
4.4	Zhodnocení návrhu školení zaměstnanců .....	72
4.4.1	Personální a ekonomická náročnost při změně formy školení do online podoby .....	72
4.4.2	Přínosy online formy školení .....	72
	ZÁVĚR .....	74
	POUŽITÁ LITERATURA.....	76
	SEZNAM TABULEK.....	82
	SEZNAM OBRÁZKŮ .....	83
	SEZNAM ZKRATEK.....	84
	SEZNAM PŘÍLOH.....	85

# ÚVOD

Možnost mobility se velkou měrou podílí na kvalitě života každého jedince. Rovnoprávný a nediskriminující přístup k dopravě tak tvoří jeden ze základních požadavků, které Evropská unie klade na jednotlivé dopravní módy. Díky těmto požadavkům se již několik let do popředí zájmu dopravců dostávají potřeby cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace, pro něž se užívá termín „PRM cestující“. I přesto, že se pozice PRM cestujících v poslední době velmi změnila, pořád se v této oblasti nachází prostor pro zlepšení. Především v mezinárodní železniční přepravě se přístup k PRM cestujícím u jednotlivých železničních dopravců liší a některé otázky týkající se této problematiky zůstaly doposud nevyřešené. Zjištěné skutečnosti vytvořily podnět ke zkoumání této problematiky na úrovni diplomové práce, jejímž cílem je navrhnout řešení, která by přispěla ke zkvalitnění poskytovaných služeb PRM cestujícím.

Teoretická část se bude zabývat vymezením základních pojmů týkajících se přepravy PRM cestujících a následně bude problematika zhodnocena z pohledu legislativy upravující práva PRM cestujících. Závěr teoretické části se bude věnovat metodice sběru dat, která bude stěžejní pro analytickou část práce.

Analytická část bude popisovat jednotlivé aspekty přímo či nepřímo související s přepravním procesem. S odkazem na legislativu popsanou v teoretické části bude v začátku analytické části popsán systém jednotné jízdenky a webový nástroj pro rezervaci mezinárodní železniční přepravy, který vznikl z podnětu unie UIC. Rozsáhlou součástí analytické části bude dotazníkové šetření adresované vlakovému personálu, zaměstnancům přepážky a zaměstnancům call centra. Účelem dotazníku bude zjistit připravenost zaměstnanců ČD pro práci s PRM cestujícími.

Na základě nedostatků zjištěných v analytické části budou definována řešení, která by přispěla ke zkvalitnění služeb na železnici v mezinárodní přepravě PRM cestujících. Návrhy budou v závěrečné části práce doplněny o kvalitativní zhodnocení jejich náročnosti a pro každé navrhované řešení budou uvedeny jeho přínosy.

# 1 TEORETICKO-METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA PRO PŘEPRAVU OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU NEBO ORIENTACE

Železniční dopravní systém je dle směrnice Evropského parlamentu a Rady Evropské unie (2008) rozčleněn na strukturální a funkční subsystémy, na něž by se měla vztahovat technická specifikace pro interoperabilitu (dále jen TSI). Jedním ze stěžejních cílů EU je zajistit integraci a aktivní zapojení člověka do života společnosti, což vyžaduje rovnocenný přístup všech osob k dopravnímu systému. Přístupnost k dopravní soustavě definuje Dopravní politika ČR následujícím způsobem: „Přístupností se v obecné rovině rozumí zajištění nezávislého a úplného zapojení osob se zdravotním postižením do všech oblastí života společnosti, tím že budou odstraňovány překážky a bariéry, které brání přístupnosti budov, dopravy i informací a informačních technologií.“ (Ministerstvo dopravy ČR, 2021a, str. 63) Dle Dopravní politiky ČR by měl dopravní systém fungovat na principu multimodality a měl by být založen na spolupráci napříč státy.

Železniční systém EU je předmětem Nařízení Komise (EU) č. 1300/2014 ze dne 18. listopadu 2014, o technických specifikacích pro interoperabilitu (TSI) týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (Evropská komise, 2014). Termín interoperability vymezuje Prováděcí plán TSI PRM jako „schopnost železničního systému umožnit bezpečný a nepřerušovaný pohyb drážního vozidla na dráhách transevropského železničního systému.“ (Ministerstvo dopravy ČR, 2017, str. 1) K dosažení interoperability železničního dopravního systému je bezpodmínečně nutné, aby byla dosažena interoperabilita na nižších úrovních, tedy na úrovni subsystémů a komponentů.

Na základě doporučení Komise byl návrh TSI rozšířen o tarify, přepravní doklady a rezervace vnitrostátních cest. Dle Evropské komise (2011) se klade důraz na propojení informačních a komunikačních systémů různých provozovatelů infrastruktury a subjektů podnikajících v železniční dopravě. S tím souvisí výměna informací, která vyžaduje propojení systémů poskytující informace cestujícím během přepravního procesu, rezervační systémy, platební brány, odbavování zavazadel, vystavování přepravních dokladů a zabezpečování spojení mezi vlaky a mezi dalšími druhy dopravy.

## 1.1 Charakteristika osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace (PRM)

Osoba s omezenou schopností pohybu a orientace je dle Evropské komise (2014) definována následujícím způsobem: „Osobou se zdravotním postižením a osobou s omezenou schopností pohybu a orientace se rozumí každá osoba s trvalým či dočasným fyzickým, mentálním, duševním či smyslovým postižením, jež jí ve spojení s různými překážkami může bránit, aby přepravu využívala plně a efektivně na základě rovnosti s ostatními cestujícími, nebo jejíž pohyb při využívání přepravy je omezen v důsledku věku.“ (Evropská komise, 2014, str. 118)

Dle Evropského parlamentu a Rady Evropské unie (2011) je osoba se zdravotním postižením a osoba se sníženou schopností pohybu nebo orientace definována jako osoba, jejíž pohyblivost a orientace jsou při použití dopravního prostředku omezeny či sníženy, a jejichž stav vyžaduje odpovídající pozornost a uzpůsobení služeb, které dopravce poskytuje všem cestujícím. Zpřístupnění dopravní služby PRM cestujícím zahrnuje zpřístupnění celého přepravního systému počínaje samotným zakoupením jízdenky po hodnocení poskytnutých přepravních služeb.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie (2021) vychází z Úmluvy Organizace spojených národů a vychází z jednotného cíle EU poskytnout cestujícím s omezenou schopností pohybu nebo orientace rovnoprávný přístup k přepravě. Z toho vyplývají pravidla nediskriminace a asistence během přepravy. Odůvodnění č. 27 tohoto nařízení shrnuje práva cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace následujícím způsobem:

- Cestující se sluchovým nebo zrakovým postižením by měli být v krizových situacích (např. výluky, zpoždění apod.) informováni vizuálními či akustickými systémy,
- PRM cestujícím by měl být umožněn nákup přepravních dokladů ve vlaku bez přírážkové sazby,
- PRM cestujícím má být poskytnuta dostatečná pomoc či asistence v železničních stanicích a zastávkách a ve vlacích,
- dopravce by měl svým zaměstnancům zajistit školení pro práci s PRM cestujícími tak, aby byli způsobilí poskytnout těmto cestujícím patřičnou pomoc či asistenci. (Evropský parlament a Rada Evropské unie, 2021)

## 1.2 Kategorie PRM cestujících

Dokumentace EU označuje cestující s omezenou schopností pohybu nebo orientace jako PRM cestující (people / person with reduced mobility). V dokumentech psaných v českém jazyce se někdy používá zkratka OOSPO, která je synonymem pro PRM.

Evropská komise (2014) rozděluje PRM cestující do následujících kategorií:

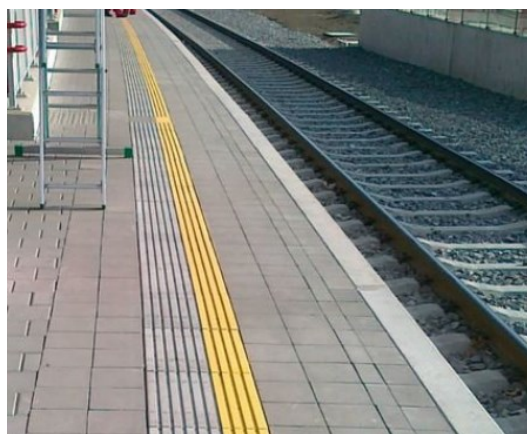
- Osoby se zrakovým postižením
- Osoby se sluchovým postižením
- Osoby s pohybovým omezením
- Osoby s mentálním postižením
- Osoby pokročilého věku.

Taková klasifikace je poněkud zjednodušující, neboť jednotlivé kategorie jsou vzájemně propojeny a neexistuje žádná striktní hranice rozdělení.

### 1.2.1 Osoby se zrakovým postižením

Dle Moravcové (2006) jsou pro diagnostické účely zraková postižení klasifikována jako slabozrakost lehká až střední, slabozrakost těžká, těžce slabý zrak, praktická nevidomost a nevidomost. Od stupně postižení se dle zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách odvíjejí sociální zvýhodnění, kterých může postižený využít (Česko, 2006). Pro porovnání je možné uvést další klasifikaci, která klasifikuje zrakovou dysfunkci dle doby vzniku, dle etiologického hlediska, z pohledu délky trvání postižení a dle typu postižení (Květoňová – Švecová, 2000).

Nařízení Evropské komise (2014) klade důraz na to, aby železniční stanice a zastávky pro tuto skupinu cestujících byly postupně vybaveny akustickými majáčky, umělými vodíci liniemi (Obrázek 1) a informačními panely s hlasovým výstupem. Další důležitý prvek představují hmatové značky a hmatové ovládací prvky, které obsahují vyvýšené piktogramy či znaky, nebo jsou opatřeny Braillovým písmem.



**Obrázek 1** Vodící linie na nástupišti železniční stanice (SONS ČR, [b.r.]

## 1.2.2 Osoby se sluchovým postižením

Lidé se sluchovým postižením jsou dle zákona č. 384/2008 Sb., Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, definováni následujícím způsobem: „Za neslyšící se pro účely tohoto zákona považují osoby, které neslyší od narození, nebo ztratily sluch před rozvinutím mluvené řeči, nebo osoby s úplnou či praktickou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči, a osoby těžce nedoslýchavé, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem.“ (Česko, 2008, str. 6980)

Dle Nařízení Evropské komise (2014) by železniční stanice a zastávky pro osoby se sluchovým postižením měly disponovat především indukční smyčkou u pokladen a elektronickým informačním systémem (označení viz Obrázek 2). Ministerstvo pro místní rozvoj popisuje indukční smyčku jako kompenzační pomůcku pro nedoslýchavé, která funguje na principu proměnlivého magnetického pole modulovaného podle vstupního signálu. Sluchadlo obsahuje speciální obvody, které zajistí transformaci magnetických vln do zvukové frekvence slyšitelné pro uživatele sluchadla (NRZP, [2023]).



**Obrázek 2** Značky informující o přítomnosti indukční smyčky (Unie neslyšících Brno, [b.r.])

## 1.2.3 Osoby s pohybovým postižením

Dle Jankovského (2006) představují pohybová postižení širokou škálu onemocnění, která se mohou projevovat trvalými nebo dočasnými dysfunkcemi v motorických dispozicích člověka. Jankovský (2006) dále uvádí, že tyto problémy souvisejí s poruchami nervového systému způsobující poruchu hybnosti, a dysfunkcemi pohybového aparátu. Jedním z klasifikačních kritérií, které Valenta a kolektiv (2008) uvádějí, jsou primární a sekundární omezení hybnosti. Primární omezení vysvětlují jako důsledek tělesného postižení, přičemž sekundární omezení popisují jako důsledek jiných onemocnění, které redukovat rozsah pohybových aktivit jedince. Jako další klasifikační kritérium Valenta a kolektiv (2008) rozlišují

stupeň druhu postižení podle rozsahu omezení hybnosti na lehké, střední a těžké. Jako další kritérium popisují dobu vzniku postižení, kterou dělí na vrozené vady a získané.

#### **1.2.4 Osoby s mentálním postižením**

Valenta a Müller (2013) definují mentální retardaci jako „vývojovou duševní poruchu se sníženou inteligencí demonstrující se především snížením kognitivních, řečových, pohybových a sociálních schopností s prenatalní, perinatální a postnatální etiologií“ (Valenta a Müller, 2013, str. 12).

Osoby s mentálním postižením představují z pohledu psychické struktury velmi heterogenní skupinu a každý jedinec se vyznačuje svojí jedinečností a individuálností (Švarcová, 2011). Proto skupina těchto cestujících představuje pro dopravce poměrně složitý úkol, jak s těmito cestujícími pracovat během přepravy.

#### **1.2.5 Osoby pokročilého věku**

Mezník stáří bývá definovaný velmi rozdílně a záleží na mnoha faktorech hodnocení. Smutek a Kappl (2006) zastávají názor, že v období 60 – 75 let probíhá biologické stárnutí a kolem 75. roku života následuje vlastní stáří. Z hlediska přepravy těchto osob nedisponují železniční stanice ani zastávky speciálními zařízeními pro tuto skupinu cestujících. Okrajově je možné zmínit pouze zvláštní jízdné, které mohou lidé v seniorském věku využít. Podmínky pro využití tohoto druhu jízdného se v jednotlivých státech liší.

#### **1.2.6 Vybavení stanic sloužící pro přepravu PRM cestujících**

Nařízení Evropské komise (2014) definuje funkční a technické specifikace subsystémů železničního systému, tj. subsystému infrastruktury a subsystému kolejových vozidel. Základními parametry těchto subsystémů jsou přístupnost pro osoby se zdravotním postižením a pro osoby se sníženou schopností pohybu nebo orientace. Subsystém infrastruktury má dle tohoto nařízení následující prvky:

- *Parkovací místa pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace* - pokud se v blízkosti nádraží nachází parkoviště, mělo by disponovat parkovacími místy pro osoby se zdravotním postižením nebo pro PRM osoby. Pokud je to možné, měla by tato místa být nejbližší ke vchodu do nádražní budovy.
- *Bezbariérové přístupové cesty* – představují spojnicí dvou nebo více veřejných prostorů určených k přepravě cestujících uzpůsobenou tak, aby odpovídala potřebám všem osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Část bezbariérové cesty tvoří

cesta neobsahující schody, jejíž případnou změnu úrovně řeší rampy či hydraulické plošiny.

- *Dveře a vchody* – musí disponovat minimální světlou šířku 90 cm,
- *Povrchy podlah* – veškeré povrchy podlah musí být protiskluzové,
- *Označení průhledných překážek* – průhledné překážky bývají tvořeny skleněnými dveřmi či skleněnými stěnami; průhledné překážky musí být vždy viditelně označeny,
- *Toalety a zařízení pro přebalování dětí* – v železniční stanici disponující toaletami musí být alespoň jedna určená pro osoby na invalidním vozíku,
- *Nábytek a volně stojící zařízení* – nábytek, který se nachází v železniční stanici, musí kontrastovat s okolím a musí být umístěn tak, aby nepřekážel,
- *Místa výdeje jízdenek, informační přepážky a místa pomoci zákazníkům* – vždy minimálně jedna přepážka musí být přístupná pro osoby na invalidním vozíku a musí disponovat systémem s indukční smyčkou,
- *Osvětlení* – intenzita světla musí být nastavena tak, aby bylo možné identifikovat změny úrovně, dveří a vstupů,
- *Vizuální informace, rozmístění značek, piktogramy, tištěné a dynamické informace* – Nařízení Evropské komise (2014) rozlišuje tyto čtyři typy informací, které musí být poskytnuty:
  - „bezpečnostní informace a bezpečnostní pokyny,
  - tabulky s výstrahami, zákazy a příkazy,
  - informace týkající se odjezdu vlaků,
  - informace týkající se identifikace vybavení stanice, je-li k dispozici, a přístupových cest k tomuto vybavení“ (Evropská komise, 2014, str. 126),
- *Mluvené informace,*
- *Šířka a okraj nástupiště* – nebezpečná zóna musí kontrastovat s okolím a musí obsahovat hmatové značení
- *Konec nástupiště* – zpravidla disponuje závorou nebo bývá označen vizuálním či hmatovým označením,
- *Pomocná zařízení pro nastupování skladovaná na nástupištích* – bývají v podobě ramp nebo zdvihacích plošin,
- *Úrovňové přechody kolejí.*

Druhým subsystémem ustanoveným Nařízením Evropské komise (2014) je subsystém „kolejová vozidla“. Tento subsystém vymezují dle tohoto Nařízení následující prvky:



- *Sedadla* – všechna sedadla na straně do uličky musí disponovat držadly nebo svislými madly kontrastujícími s barvou sedadla. Minimálně 10% sedadel ve vlakové soupravě nebo v jednotlivém kolejovém vozidle nebo v určité třídě musí být vyhrazena pro PRM cestující a tato místa musí být viditelně označena (viz Obrázek 3). U těchto sedadel musí být dále uvedeno, že v případě potřeby, jsou ostatní cestující tato sedadla uvolnit.



**Obrázek 3** Sedadlo vyhrazené prioritně pro PRM cestující (UIC, 2015, str. 145)

- *Místa pro invalidní vozíky* – počet míst vyčleněných pro invalidní vozíky závisí na délce konkrétního vlaku. Na místě určenému pro invalidní vozík musí být tlačítko pro přivolání pomoci,
- *Dveře* – ovládací prvky musí být kontrastní vůči svému okolí, vnitřní dveře musí disponovat zařízením zabraňujícím zachycení cestujícího mezi dveřmi,
- *Osvětlení*
- *Toalety*
- *Průchozí profily* — Minimální průjezdová šířka všech bezbariérových cest, lávek a podchodů by měla být alespoň 160 cm a v případě, že se na vodorovné cestě nachází prahy, musí opticky kontrastovat se svým okolím a jejich výška smí činit maximálně 2,5 cm.
- *Informace pro zákazníky* – do této skupiny patří značení (viz Obrázek 4), piktogramy a hmatové informace, které bývají umístěny na toaletách a vybaveních na spaní, v kolejových vozidlech při otevírání resp. zavírání dveří, u zařízení sloužících

k přivolání pomoci apod. Další skupinou, kterou lze zmínit představují dynamické zvukové informace, který funguje formou vlakového rozhlasu.



**Obrázek 4** Symboly sedadel vyhrazených pro PRM cestující (Evropská komise, 2014)

- *Změny výšky - Úrovňový přístup* představuje prostor mezi nástupištěm a dveřním prostorem kolejového vozidla, jejichž vzdálenost nepřesahuje 75 mm vodorovně a 50 mm svisle. Další z požadavků na úrovňový přístup klade důraz na to, že mezi prahem dveří kolejového vozidla a předstávkem se nesmí nacházet vnitřní schody.
- *Madla*
- *Vybavení na spaní s přístupností pro invalidní vozíky*
- *Poloha schůdku pro nastupování do vozidla a vystupování.*

### **1.3 Legislativa upravující práva PRM cestujících v železniční přepravě**

Práva PRM cestujících v mezinárodní železniční přepravě upravuje legislativa na mezinárodní úrovni, která je následně implementována do právního systému každého státu. Dle Článku 8 Nařízení Evropské komise (2014) navazují na toto nařízení vnitrostátní prováděcí plány, které přijímají členské státy. Nařízení Evropské komise (2014) stanovuje jako nejkratší dobu trvání plánu po dobu deseti let s podmínkou aktualizace každých pět let. Vnitrostátní prováděcí plány musí obsahovat strategii, ze které vychází pravidla pro určení priorit. Nařízení Evropské komise (2014) popisuje strategii vnitrostátních prováděcích plánů následovně: „Tato strategie bude formulována v součinnosti s provozovatelem (provozovateli) infrastruktury, provozovatelem (provozovateli) stanice, železničním podnikem (podniky) a v případě potřeby dalšími místními orgány (včetně místních dopravních orgánů). Je třeba vést konzultace se sdruženími zastupujícími uživatele, včetně osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.“ (Evropská komise, 2014, str. 113)

### 1.3.1 Legislativa v mezinárodní železniční přepravě

Legislativa v mezinárodní přepravě na mezinárodní úrovni představuje poměrně komplexní právní oblast, jejíž podrobný popis by přesáhl účely této práce. Proto bude popsána legislativa, která se bezprostředně týká této diplomové práce.

S tématem železniční přepravy PRM cestujících úzce souvisí Nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie (2007a), jehož předmětem je závazek veřejné služby. Toto Nařízení pojmenovává jako cíle rovnost vstupu dopravců na dopravní trh, transparentnost v přepravě cestujících a konkurence na dopravním trhu. Regulovaná hospodářská soutěž na dopravního trhu povede k nabídce zvláštních tarifních podmínek pro cestující, kteří jsou nějakým způsobem znevýhodněni resp. vyloučení sociální exkluzí z možnosti přepravy.

Předmětem Nařízení Evropské komise (2014) je definovat technickou specifikaci pro interoperabilitu (TSI) a zpřístupnit tak železniční dopravní systém PRM cestujícím. Nařízení Evropské komise (2014) definuje angažovanost Evropské agentury následujícím způsobem: „Článek 12 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č.881/2004 vyžaduje, aby Evropská agentura pro železnice (dále jen „agentura“) zajistila přizpůsobování technických specifikací pro interoperabilitu (TSI) technickému pokroku, vývoji trhu a sociálním požadavkům a navrhovala Komisi změny TSI, které považuje za nezbytné.“ (Evropská komise, 2014, str. 110) Oblast působení TSI vymezuje Nařízení Evropské komise (2014) následně: „Tato TSI platí pro subsystémy infrastruktura, provoz a řízení dopravy, využití telematiky a kolejová vozidla v souladu s jejich popisem v bodě 2 přílohy II směrnice 2008/57/ES a v bodě 2.1 přílohy tohoto nařízení. Týká se všech aspektů těchto subsystémů, které jsou relevantní z hlediska přístupnosti pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.“ (Evropská komise, 2014, str. 111)

*Bezpečnostní pokyny a bezpečnostní informace* definuje Nařízení Evropské komise (2014) jako pokyny nebo informace, které musí být předány cestujícím k tomu, aby věděli jak se chovat v případě nouzových situací.

Dne 29. dubna 2021 vstoupilo v platnost Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (2021), jehož předmětem je poskytování rovnocenného přístupu všem cestujícím k železniční dopravě a zatraktivnění tohoto druhu dopravy. Podmínky rovnoprávnosti vymezuje Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (2021) tímto způsobem: „Udělení stejných práv cestujícím v železniční přepravě, kteří se vydávají na mezinárodní cesty a na vnitrostátní cesty, má za cíl zvýšit úroveň ochrany spotřebitelů v Unii, zajistit rovné podmínky pro železniční podniky a zajistit jednotnou úroveň práv cestujících. Cestující by měli dostávat o svých právech co nejpresnější informace. Vzhledem k tomu, že některé moderní formáty přepravních dokladů

neumožňují fyzické vytištění informací na nich uvedených, mělo by být možné poskytnout informace požadované tímto nařízením jinými prostředky.“ (Evropský parlament a Rada Evropské unie, 2021, str. 2)

### 1.3.2 Legislativa ve vnitrostátní železniční přepravě

Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách (Česko, 2010) upravuje postup státu, krajů a obcí při zajišťování dopravní obslužnosti veřejnou drážní osobní dopravou a veřejnou linkovou dopravou. Zákon o veřejných službách definuje standardy kvality a bezpečnosti, které se týkají přepravy OOSPO cestujících. Zákon definuje standardy následovně:

1. „Ve vozidle musí být vyhrazena a označena místa k sezení pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace.
2. Ve vozidle musí být umožněna přeprava dětského kočárku s dítětem.
3. Ve vozidle musí být umožněna přeprava vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu.
4. Vozidla vymezená prováděcím právním předpisem vydaným podle „8 odst. musí umožňovat přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, včetně osob na vozíku.“ (Česko, 2010, str. 14)

Zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách (Česko, 1994, str. 74) ukládá železničnímu dopravci nebo provozovateli stanice povinnost zajistit pomoc osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace.

Na výše uvedené zákony navazují vyhlášky, technické a vnitropodnikové normy, z nichž lze jmenovat následující normy:

- ČSN 74 3305 Ochranná zábradlí,
- ČSN 73 4108 Hygienická zařízení a šatny,
- ČSN 73 4130 Schodiště a šikmé rampy – Základní požadavky,
- TNŽ 73 6390 Nápis názvů železničních stanic a zastávek.

Nařízení Evropské komise (2011) zavazuje železniční podnik ke zveřejnění informací o dostupnosti železniční dopravy a podmínkách přístupu na kolejová vozidla. Informace týkající se přístupnosti železniční stanice nebo zastávky pro PRM cestující musí dopravce uvést na svých oficiálních webových stránkách, které musí být v souladu s pokyny Web Content Accessibility Guidelines, které se zabývají potřebami pro cestující se sluchovým nebo zrakovým postižením.

Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025, schválený usnesením vlády České republiky ze dne 20. července 2020

(Česko, 2020), je programový dokument na úrovni vlády ČR, jehož hlavním cílem je zajištění rovnoprávnosti osobám se zdravotním postižením a vytvoření bezbariérového prostředí, které představuje překážky především v přístupnosti budov, dopravy a informací a informačních technologií. Národní plán 2021-2025 usiluje o úplnou integraci osob se zdravotním postižením do společenského života a o vytvoření důstojného a nezávislého života. Jednou ze strategických oblastí Národního plánu 2021-2025 je oblast přístupnosti staveb, dopravy a pozemních komunikací. Na požadavek přístupnosti a dostupnosti reflektuje mezinárodní projekt Euroklíč, jehož cílem je zachování důstojnosti a nezávislosti cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace.

## **1.4 Metodologická část**

Jednou z hlavních činností dopravního podniku je realizace a poskytování přepravních služeb zákazníkům. S poskytováním přepravních služeb úzce souvisí poskytování služeb v určité kvalitě a neustálé zlepšování těchto služeb. Norma ISO 9000:2015 definuje kvalitu následujícím způsobem: „stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik.“ Briš (2010) rozšiřuje tuto definici o myšlenku, že požadavky může požadovat kdokoliv, koho se služba nějakým způsobem týká, tj. zákazníci, zaměstnanci, dodavatelé, konkurence apod.

Vzhledem k zaměření diplomové práce se jako vhodné nabízí zkoumání připravenosti zaměstnanců ČD, a.s., kteří přicházejí do kontaktu s PRM cestujícími. Potřebná data budou získána prostřednictvím kvantitativního výzkumu (dotazníkového šetření) a kvalitativního výzkumu (dotazování formou rozhovoru). V neposlední řadě bude významným zdrojem interní dokumentace společnosti ČD, a.s.

### **1.4.1 Dotazníkové šetření**

Chajdiak (2013) popisuje dotazování jako metodu sloužící k zjištění údajů o jevech a procesech objektivní reality. Dle Reichela (2009) spočívá podstata dotazování v kladení množiny otázek v písemné (dotazník) nebo mluvené podobě (rozhovor). V úvodu dotazníku by dle Řezankové (2007) bylo vhodné oslovit respondenty/ky, vysvětlit čeho se výzkum týká a proč jsou osloveni, poskytnout informaci o časové náročnosti a informaci o dobrovolné účasti na výzkumu a následně poděkovat respondentům/kám za čas strávený vyplněním dotazníku.

Chajdiak (2013) popisuje odpovědi od respondentů jako soubor odpovědí, které lze vnímat jako soubor hodnot proměnných. Zároveň popisuje respondenta (dotazovaného) jako nositele konkrétní zkoumané vlastnosti a poskytovatele konkrétní hodnoty zkoumané vlastnosti.

## **Formulace dotazů a typy otázek**

Chajdiak (2013) připisuje poměrně velký význam identifikační části o respondentovi definovanou identifikačními, socio-demografickými a jinými vlastnostmi, které by mohly ovlivnit variabilitu zkoumané proměnné. Z tohoto důvodu by měla být identifikační část použita v úvodu každého dotazníku. Reichel (2009) zastává názor, že při formulaci otázek hraje důležitou roli jejich pořadí, které by mělo být přesné a systematické. Dále uvádí, že na začátku by měly položeny úvodní otázky, které navazují kontakt s respondentem.

Otázky použité v dotazníkovém šetření by se měly řídit určitými zásadami, které Reichel (2009) popisuje takto:

- otázky musí být srozumitelné všem respondentům,
- neměla by být použita cizí slova,
- neměly by být použity odborné termíny a formulace, které nemusí být respondentům známy,
- používat krátké a srozumitelné věty,
- otázky musí být jednoznačné,
- formulace otázky nesmí působit sugestivně,
- položené otázky musí být psychologicky přijatelné.

Vzhledem k pozdějšímu vyhodnocení dat poskytuje Řezanková (2007) praktickou radu vyhnout se odpovědím typu „nevím“ nebo odpovědi typu „jiné“, neboť tyto odpovědi se velmi obtížně vyhodnocují.

Výzkumné neboli meritorní otázky definuje Reichel (2009) jako otázky, které slouží k získání potřebných informací, a jejich správná formulace vede k získání dat potřebných pro správné vyhodnocení dotazníku. Výzkumné otázky se dále dělí na kvalitativní (slovní, nominální) a kvantitativní (číselné, kardinální). Chajdiak (2013) rozlišuje ještě otázky, které mohou nabývat ordinálního (pořadového) charakteru. Pořadové otázky bývají hodnoceny slovně a mohou nabývat diskrétních hodnot. Reichel dále definuje další důležitou skupinu otázek a tu představují filtrační otázky, které rozliší dotazované podle toho, zda se mohou k dané otázce vyjádřit, či nikoliv. Autoři Eger a Egerová (2014) rozšiřují klasifikaci otázek ještě o škálové otázky, u kterých dotazovaný vybírá nejvhodnější odpověď na škále. Škála odpovědí může být vyjádřena různými způsoby, např. verbálně, číselně, graficky apod.

Reichel (2009) rozlišuje dvě základní kategorie otázek: otázky podle standardizace a otázky podle počtu variant a způsob práce s nimi. První skupina otázek se dále diferencuje na otázky volné (otevřené), polouzavřené (resp. polootevřené) a uzavřené. Z hlediska vyhodnocení

dat jsou nejlépe interpretovatelné odpovědi uzavřených otázek, které se vyznačují přesně definovanými alternativami. Naopak nejhůře hodnotitelnou skupinu představují volné otázky, které poskytují respondentovi velký prostor pro vyjádření odpovědi. Dle Chajdiaka (2013) polootevřené otázky se vyznačují částí odpovědí uzavřených otázek a jednou odpovědí typickou pro otázky otevřeného typu.

Druhou kategorii otázek člení Reichel (2009) dále na otázky se dvěma variantami (dichotomické) a otázky s více variantami (polytomické).

### **Sběr dat**

Dotazníky budou distribuovány elektronickou cestou mezi tři kategorie zaměstnanců ČD, a.s., přičemž účast dotazníkového šetření je dobrovolná a respondenti odpovídají anonymně.

### **Vyhodnocení dat**

Data získaná dotazníkovým šetřením budou vyhodnocena za každou kategorii zaměstnanců zvlášť a výsledky budou popsány v návrhové části této práce.

#### **1.4.2 Dotazování formou rozhovoru**

Jako důležitý zdroj informací a dat lze zmínit metodu kvalitativního charakteru, kterou představuje dotazování formou rozhovoru. Rozhovor může být dle Hendla (2008) vedený formou strukturovaných uzavřených otázek nebo formou nahodilých otázek. Přínos druhé varianty vnímá autor v objevení nových, někdy neočekávaných skutečností.

#### **1.4.3 Studium interní dokumentace**

Další důležitý zdroj dat spatřují autoři Eger a Egerová (2014) v interní dokumentaci, která často obsahuje statistická data, dokumentaci týkající se interních procesů, interních norem, nařízení, apod. Výhodu ve studiu interní dokumentace vnímají Eger a Egerová (2014) v setkání výzkumníka s realitou, přičemž jako nevýhodu zmiňují dobrovolnost podniků dokumentaci zpřístupnit.

## **2 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU V OBLASTI ŽELEZNIČNÍ PŘEPRAVY PRO OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU NEBO ORIENTACE**

Tato část práce se věnuje analýze současného stavu v mezinárodní železniční přepravě pro PRM cestující a popisuje jednotlivé aspekty související s přepravním procesem přímo i nepřímo. Analytickou část uzavírá dotazníkové šetření adresované skupinám zaměstnanců ČD, a.s., které přicházejí do kontaktu s PRM cestujícími nejčastěji.

### **2.1 Systém jednotné jízdenky ve vnitrostátní železniční přepravě**

Jak je uvedeno v dopravní politice ČR (Ministerstvo dopavy ČR, 2021a), liberalizace železničního trhu umožnila železničním dopravcům vstoupit na železniční dopravní trh a přispěla tak k vytvoření konkurenčního prostředí. Na druhou stranu s sebou přinesla nejednotné smluvní přepravní podmínky a nejednotné ceny za přepravu, o jejichž unifikaci usiluje Evropská rada.

Vytvoření nediskriminujícího přístupu k sektoru dopavy vedlo Ministerstvo dopavy ČR (dále jen MD ČR) k založení státního podniku Centrum dopravních informačních systémů (dále jen CENDIS), které představuje koordinační místo pro objednávku asistence (CENDIS, s.p., [b.r.(a)]).

#### **2.1.1 Centrum dopravních informačních systémů (CENDIS s. p.)**

CENDIS, s.p. [b.r.(d)] na svých webových stránkách uvádí, že Státní podnik CENDIS vznikl 15. července 2015 pro účely Ministerstva dopavy ČR a pro účely státní správy v podobě správy Registru silničních vozidel, Centralizovaného systému stanic technických prohlídek a Centrálního informačního systému měření emisí. Hlavní projekty, které podnik provozuje, se týkají následujících aspektů (CENDIS, s.p. [b.r.(c)]):

- elektronická dálniční známka,
- jednotná jízdenka na železnici (OneTicket),
- dohled nad elektronickým mýtem,
- sleva Osoby invalidní ve třetím stupni.

#### **2.1.2 Systém jednotné jízdenky na železnici (OneTicket) a objednávka asistence**

OneTicket (OneTicket, [b.r.(b)]) na svých stránkách uvádí, že jednotnou jízdenku představuje systém jednotného jízdniho tarifu, který vytvořila společnost CENDIS za spolupráce Ministerstva dopavy, krajů, železničních dopravců a integrovaných dopravních



systemů. Jednotný tarif vznikl za účelem vytvoření univerzální otevřené jízdenky, která platí mezi dopravci zapojenými do tohoto projektu. Seznam dopravců zapojených do projektu je uveden v Tabulce 1.

ARRIVA vlaky s.r.o.
AŽD Praha s.r.o.
České dráhy, a.s.
Die Länderbahn CZ s.r.o.
Die Länderbahn GmbH DLB, organizační složka
GW Train Regio a.s.
KŽC Doprava, s.r.o.
Leo Express Tenders s.r.o.
MBM rail s.r.o.
Railway Capital a.s.
RegioJet a.s.
RegioJet ÚK a.s.

**Tabulka 1** Seznam dopravců zapojených do projektu OneTicket (CENDIS, s.p., [b.r.(a)])

CENDIS s.p., ([b.r.(a)]) prezentuje OneTicket jako otevřenou jízdenku, která umožňuje flexibilní cestování v rámci dopravní sítě na jeden cestovní doklad u všech dopravců zapojených do tohoto programu. Systém jednotného jízdního tarifu zahrnuje komplexní služby pro cestující tj. vyhledání spojení, nákup jízdního dokladu, přepravu PRM cestujících, poskytnutí zpětné vazby apod. (OneTicket [b.r.(a)])

Systém jednotné jízdenky mohou využít i PRM cestující, jimž OneTicket nabízí asistenci v podobě přepravy s invalidním vozíkem nebo formou zajištění asistence na vlakovém nádraží (OneTicket[b.r.(a)]). Žádost o asistenci mohou PRM cestující poslat prostřednictvím online formuláře (viz Obrázek 5), příp. mohou kontaktovat zákaznickou linku, která je dostupná nepřetržitě.

## Objednejte si cestu s vozíkem nebo asistenci na nádraží

The screenshot shows a web form for booking a train journey with a wheelchair or station assistance. The form is divided into two main sections: 'Cesta' (Journey) and 'Žadatel' (Applicant). The 'Cesta' section includes fields for 'Odkud odjezdová stanice' (Origin station), 'Kam cílová stanice' (Destination station), 'Datum' (Date: 03/01/2023), and 'Čas' (Time: 09:34 PM). The 'Žadatel' section includes fields for 'Jméno' (Name), 'Email', 'Telefon' (Phone), and 'Cestující' (Traveler: Nevidomý). There is also a 'Poznámka' (Note) field for providing additional information about the wheelchair or assistance. At the bottom, there are checkboxes for 'Elektrický vozík' (Electric wheelchair), 'Mechanický vozík' (Mechanical wheelchair), and 'Cestuji s průvodcem, který pomůže při nástupu' (I travel with an attendant who will help with boarding). A prominent button at the bottom reads 'Závazně potvrdit objednávku' (Confirm booking). At the very bottom of the page, there is a customer service link: 'Zákaznická linka +420 222 266 755 asistence@oneticket.cz'.

**Obrázek 5** Online formulář pro objednání přepravy pro PRM cestující (OneTicket, ([b.r.(a)]))

### 2.1.3 Typy jízdného a slevy na jízdném

OneTicket existuje ve třech variantách, z nichž první možnost představuje jednorázová jízdenka, kterou může cestující využít na libovolný spoj bez vazby na konkrétní vlak. K jednorázové jízdence se jako alternativa nabízí traťový jízdní doklad, který se vyplatí při pravidelném cestování po stejné relaci. Traťovou jízdenku je možné zakoupit na 7, 30 nebo 90 dní. Jako další varianta se nabízí síťový jízdní doklad, který funguje na principu předplatného, a umožňuje neomezený počet cest (OneTicket, ([b.r.(d)])).

OneTicket umožňuje zakoupení jízdních dokladů prostřednictvím papírové jízdenky, elektronické jízdenky nebo členstvím ve věrnostním systému OT25. Papírové jízdní doklady lze zakoupit na pokladnách všech zainteresovaných dopravců, ve vybraných prodejnách automatech či přímo ve vlaku. Elektronickou jízdenku je možné získat na e-shopu oneticket.cz nebo prostřednictvím mobilní aplikace OneTicket (OneTicket, ([b.r.(d)])).

OneTicket na svých webových stránkách (OneTicket, ([b.r.(d)])) nabízí cenové zvýhodnění těmto skupinám cestujících:

- každému cestujícímu, který si koupí zpáteční jízdní doklad (5%),
- žákům (ve věku od 6 do 18 let) a studentům prezenční formy studia (ve věku od 18 do 26 let) (50%),
- členům věrnostního programu OT25 (25%),
- cestujícím důchodového věku (50%),

- cestujícím s ZTP nebo ZTP/P (75%),
- invalidním osobám ve třetím stupni (50%).

## 2.2 Webový nástroj pro rezervaci mezinárodní železniční přepravy

23. října 2007 vydal Evropský parlament a Rada (ES) nařízení č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě (Evropský parlament, 2007b). Na základě tohoto nařízení vznikl z podnětu unie UIC, resp. z vyhlášky UIC 918-6, která standardizuje a unifikuje přenos zpráv mezi jednotlivými zeměmi, program pro rezervaci přepravy (Evropský parlament, 2007b). Dle informací z interních předpisů ČD (České dráhy, 2010) nástroj aktivně využívají dopravci nebo správci železniční infrastruktury uvedeni v Tabulce 2.

ATOC (Spojené království)
CFL (Lucembursko)
CFR (Rumunsko)
DB (Německo)
DSB (Dánsko)
NS (Nizozemí)
NSB (Norsko)
ÖBB (Rakousko)
PKP (Polsko)
RENFE (Španělsko)
SBB (Švýcarsko)
SNCB (Belgie)
SNCF (Francie)
VR (Finsko)
ZSSK (Slovensko)

**Tabulka 2** Seznam dopravců zapojených do webového nástroje pro rezervaci přepravy (České dráhy, 2010)

Nařízení Evropské komise č. 454/2011 ukládá železničním dopravním podnikům povinnost poskytnout informace o přepravě osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace a zajistit jim potřebnou pomoc či asistenci (Evropská komise, 2011). V případě, že železniční doprava využívá pro rezervaci přepravy informační technologie, musí být jeho systém schopný dešifrovat zprávy podle technického dokumentu B.10 (V1.1) TSI, který je součástí tohoto Nařízení. Dalším z požadavků dle Nařízení je požadavek na generování

identifikačních čísel rezervace, které poskytuje cestujícímu záruku zajištění a poskytnutí potřebné pomoci či asistence.

Nařízení č. 454/2011 definuje rezervační systém následujícím způsobem: „Počítačový systém používaný k ukládání a načítání informací a provádění transakcí souvisejících s cestováním. Rezervační systém musí být schopen udržovat aktuální stav informací v reálném čase a musí být přístupný obchodním zástupcům/prodejcům po celém světě“ (Evropská komise, 2011, str. 61). Systém rezervací přepravy PRM Assistance Booking Tool představuje webový nástroj, který umožňuje rezervaci mezinárodní železniční přepravy pro PRM cestující.

### **2.2.1 Objednání mezinárodní železniční přepravy z pohledu PRM cestujícího**

Národní dopravce ČD, a.s. na svých webových stránkách doporučuje pro cesty do zahraničí rezervaci přepravy nejpozději 48 hodin před odjezdem. V případě pozdějších žádostí, dopravce negarantuje včasné vyřízení žádosti. PRM cestující mohou přepravu nebo žádost o asistenci objednat prostřednictvím kontaktního formuláře přímo na webových stránkách ČD, a.s., telefonicky kontaktováním Centrálního zákaznického servisu nebo u přepážky ČD, a.s. (České dráhy, [2023a])

#### **Objednávka přepravy pro cestující na invalidním vozíku**

Vyhledání spojení na webových stránkách ČD, a.s. nebo v mobilní aplikaci dopravce umožňuje cestujícímu zadat parametry týkající se poskytnutých služeb, z nichž jednu představuje služba pro cestující na vozíku. Díky tomuto parametru proběhne vyhledání pouze těch spojů, ve kterých bude/ou železniční vůz/vozy vhodné pro přepravu cestujících na vozíku. (České dráhy, [2023a])

Vozový park ČD, a.s. disponuje dvěma druhy železničních osobních vozů, které jsou vhodné pro přepravu cestujících na vozíku. Jedná se o vozy vybavené zvedací plošinou nebo vozy, které tuto plošinu nemají. V případě, že dopravce žádá o zařazení železničních osobního vozu se zvedací plošinou do konkrétního vlaku, je nutné odeslat žádost o přepravu nejpozději 48 hodin před odjezdem. Se souhlasem cestujícího na vozíku může být přeprava realizována služebními vozy, které nesplňují standardy přepravy. (České dráhy, [2023a])

#### **Objednávka přepravy pro cestující se zrakovým postižením**

Internetové stránky dopravce ČD, a.s. jsou konfigurovány tak, aby bylo možné zvětšení písma, nebo aby bylo možné použít hlasovou čtečku. Vodící nebo asistenční pes je přepravován zdarma a může nevidomého doprovázet ve všech vozových třídách a ve všech železničních vozech (České dráhy, [2023b]).

Národní dopravce ČD, a.s. na svých webových stránkách uvádí, že nástup do nových a modernizovaných vlaků usnadňují navigační majáčky, které navigují nevidomého ke dveřím. Jako další pomocný prvek lze uvést ovládací prvky ve vlaku, které jsou opatřeny znaky Braillova písma (České dráhy, [2023b]).

### **Objednávka přepravy pro cestující se sluchovým postižením**

Osobám se sluchovým postižením usnadňují orientaci na vlakových nádražích a železničních stanicích informace ve vizuální podobě ve formě informačních tabulí, vývěsek apod. Informační displeje slouží během přepravy k předávání aktuálních i mimořádných informací (České dráhy, [2023c]).

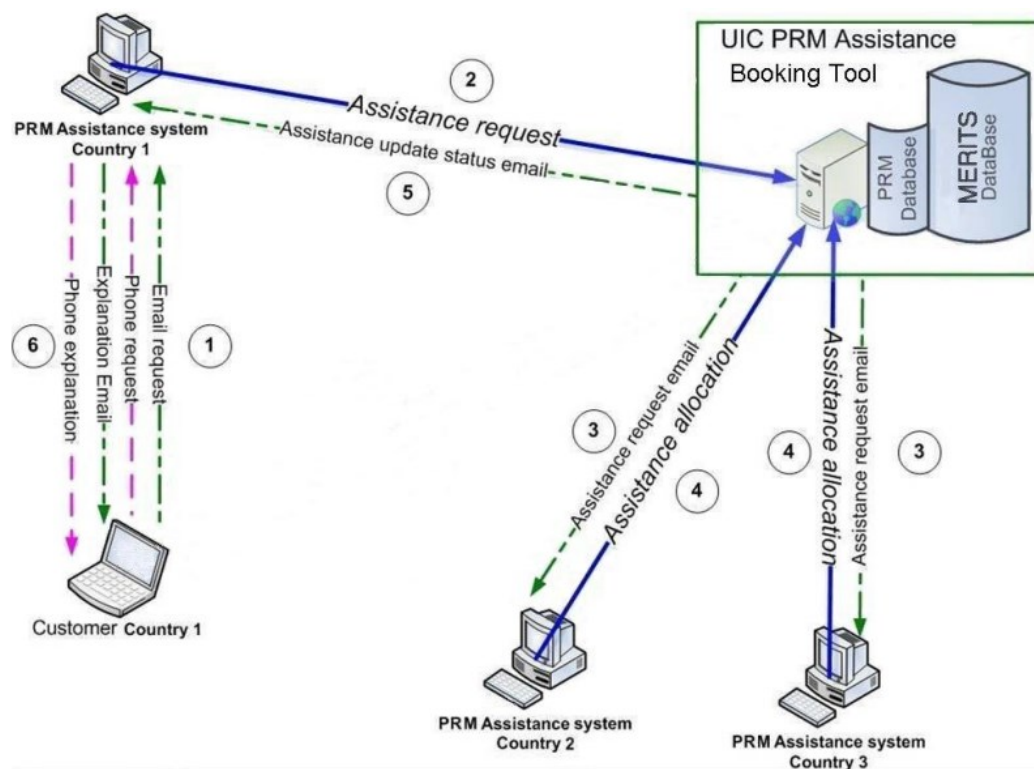
### **2.2.2 Objednání mezinárodní železniční přepravy z pohledu zaměstnance call centra**

Pro zpracování objednávek přepravy cestujících na invalidním vozíku nebo pro vyřizování žádostí o asistenci využívají dopravci/státy pro rezervaci přepravy webový nástroj UIC PRM Assistance Bookig Tool (dále jen PRM ABT). Dle interní dokumentace ČD program PRM ABT slouží k vytvoření registrace žádosti o asistenci při mezinárodní železniční přepravě a k registraci odpovědí na tyto žádosti (České dráhy, 2010). Webová aplikace vytváří komunikační platformu mezi zaměstnanci call center mezi zúčastněnými dopravci a slouží jako zdroj informací pro zadání do návazného (domovského) systému/aplikace pro přepravu cestujících na vozíku nebo žadatelů o asistenční službu (České dráhy, 2010).

Systém zpracování žádostí o asistenční služby v mezinárodní železniční přepravě je plně v kompetenci zaměstnanců call centra, oficiálně označovaném jako kontaktní centrum. Zaměstnanci přijímají objednávky přepravy cestujícího na vozíku nebo žádosti o asistenci během přepravy a zodpovídají za celý proces zpracování této žádosti (České dráhy, 2010). Schéma celého procesu v rámci PRM ABT vyřízení žádosti popisuje schéma na Obrázku 6. Proces vyřízení žádosti zahrnuje tyto dílčí kroky:

- obdržení objednávky přepravy/žádosti o asistenci od PRM cestujícího,
- vytvoření žádosti v PRM ABT systému,
- odpověď na žádost od žádajícího dopravce (státu),
- odpověď PRM cestujícímu.

Následující body rozpracovávají výše uvedené kroky na základě PRM Assistance Application Guide (European Railway Agency, 2013).



**Obrázek 6** Schéma procesu vyřízení žádosti od PRM cestujícího (European Railway Agency, 2013)

### **Obdržení objednávky přepravy/žádosti o asistenci od PRM cestujícího**

Zaměstnanec kontaktního centra obdrží žádost v elektronické podobě formou e-mailu nebo prostřednictvím telefonního hovoru (1). Následuje kontrola kompletnosti žádosti a správnosti uvedených údajů.

### **Vytvoření žádosti v systému ABT**

Zpracovatel žádosti se přihlásí do systému ABT, ve kterém vyplní požadované náležitosti týkající se plánované přepravy (viz Obrázek 7). Elektronický formulář žádosti se skládá ze tří základních částí, které jsou na Obrázku 7 popsány jako A, B, C. První část (A) se týká informací o zákazníkovi, jeho kontaktní údaje a druh požadované asistence.

**Information about the passenger** A

Name and surname ?

Address ?

Telephone no. ?

E-mail ?

Assistance only ?

You will travel  without a guide  with a guide

Wheelchair type  mechanical  electric

---

**OUTBOUND journey** B

Date ?   Time

Boarding station ?  Train number ?

+ add Transfer station

Destination station ?

---

**RETURN journey** I also wish to secure a connection for the RETURN journey

---

**Specification of the order** C

Notes on the order

I am ordering the extraordinary inclusion of a carriage ?

**Obrázek 7** Objednávkový formulář v ABT systému (UIC, 2015)

Následující část (B) žádosti se týká samoté cesty a v této části zadavatel zadá železniční stanice, ve kterých bude vyžadována asistence. V případě potřeby existuje možnost upravit minimální možnost spojení a vytvořit tak větší prostor pro přestup mezi jednotlivými spoji. Třetí část (C) žádosti se týká doplňujících informací k objednávce. V případě, že je žádost takto kompletní, odešle zaměstnanec žádost (2). Takto vytvořená žádost se objeví v obdržených žádostech všech zainteresovaných sítí podle trasy vlaku (3). Následně program automaticky vygeneruje referenční číslo, které je nezbytné předat zákazníkovi.

### **Odpověď na žádost od žádajícího dopravce (státu)**

Každá zainteresovaná síť obdrží požadavky na její železniční stanice ve formě souboru (4). Zaměstnanec, který obdrží tuto žádost, zhodnotí proveditelnost objednané přepravy a pošle žádajícímu dopravci/státu odpověď (5). Odpověď obsahuje vyjádření o dostupnosti a finální vyjádření (potvrzení, částečné zamítnutí nebo úplné zamítnutí). V případě zamítnutí je zpracovatel žádosti povinen přidat zdůvodnění zamítnutí. Pokud je žádost zamítnuta v jedné

části přepravní trasy, automaticky se zamítá celá žádost. Doba pro vyřízení žádosti může trvat maximálně 5 dnů a žádost musí být vyřízena nejpozději 2 dny před plánovanou přepravou.

### **Odpověď PRM cestujícímu**

PRM cestující si zkontroluje stav žádosti na základě referenčního čísla, které mu bylo přiděleno, příp. ověří stav žádosti prostřednictvím kontaktního centra. V případě schválení žádosti obsahuje potvrzení údaje o meeting point, na který se má cestující dostavit, a kde na něho bude čekat asistence.

### **Žádosti od nezúčastněných států**

Státy, které nejsou součástí UIC PRM ABT, mohou obdržet nebo poslat žádost o asistenci. V případě obdržení žádosti od dopravce/státu mimo program PRM ABT, obdrží nezúčastněná železniční síť e-mail, který obsahuje hypertextový odkaz týkající se žádosti.

## **2.3 Mezinárodní projekt EUROKLÍČ**

Národní rada osob se zdravotním postižením (dále jen NRZP) na svých webových stránkách uvádí, že Česká republika se zapojila do mezinárodního projektu EUROKLÍČ, za jehož přípravu a následnou realizaci zodpovídá NRZP. Cíl projektu spočívá v zajištění dostupnosti a přístupnosti veřejných sociálních a technických kompenzačních zařízení (tj. zdvihací plošiny, výtahy, toalety apod.), která se nacházejí na místech sloužící k dopravní obslužnosti. Projekt Euroklíč na svých webových stránkách uvádí, že tato zařízení jsou osazena univerzálním zámkem, tzv. Eurozámkem, pro jehož odemčení slouží tzv. Euroklíč (NRZP, [2023]).



**Obrázek 8** Symbol projektu Euroklíče (NRZP, [2023])

Webové stránky projektu uvádí, že Euroklíč mohou zdarma získat např. držitelé TP, ZTP, ZTP/P, držitelé WC karty, diabetici, lidé s onkologickým onemocněním, lidé



s Parkinsonovou chorobou, lidé trpící roztroušenou sklerózou a lidé s cystickou fibrózou po předložení občanského průkazu a průkazu OZP, resp. lidé s výše uvedeným onemocněním po předložení lékařské zprávy. Klíč si mohou žadatelé vyzvednout na distribučním místě Euroklíče, jejichž seznam je uveden na webových stránkách projektu (NRZP, [2023]).

Projekt Euroklíč na svých stránkách uvádí, že vzhledem k tomu, že tento projekt výrazně souvisí s dopravou, poskytly záštitu tomuto projektu Ministerstvo dopravy ČR a Asociace krajů ČR. Projekt podporují mimo jiné SŽ, ČD, a.s., Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, NRZP, Úřad práce ČR (NRZP, [2023]).

Na webových stránkách projektu je uvedeno, že ve spolupráci se slovenskými partnery byl vytvořen přehled míst po Evropě, kde je nainstalovaný Euroklíč (NRZP, [2023]). Národní platforma proti bariérám na webových stránkách Bez bariéry uvádí seznam států Evropy včetně jednotlivých míst, které poskytly seznam míst osazených Euroklíčem. K roku 2020 poskytly tyto informace následující státy:

- Česká republika
- Holandsko
- Rakousko
- Slovensko
- Slovinsko
- Švýcarsko

## **2.4 Mimořádné situace v železniční přepravě důležité pro PRM cestujícího**

Metodická pomůcka pro zajištění veřejných služeb v přepravě cestujících přístupných pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace ve veřejné linkové dopravě (Ministerstvo dopravy ČR, 2021b) uvádí, že v případě mimořádných situací je nezbytně nutné neprodleně informovat PRM cestující naprosto srozumitelnou formou a to vždy dvojnásobným způsobem (vizuálně a akusticky). UIC (2015) dopravcům doporučuje, aby při vytváření objednávky o přepravě požádali PRM cestujícího o kontaktní údaje, které si dopravce uloží do svých interních databází v souladu s GDPR. Tyto údaje dopravce může využít v případě, že by došlo k mimořádné situaci, a bylo nutné cestujícího informovat co nejdříve. Informace týkající se řešení mimořádných událostí (dále jen MU) mohou zaměstnanci ČD najít v Procesním listu osobní dopravy V-36 Činnosti zaměstnanců ve vlaku při mimořádnostech v dopravě (České dráhy, 2022c; dále jen PL V-36), za jehož aktualizaci a implementaci zodpovídá ČD. Zaměstnanci ČD mají PL V-36 uložený v elektronické formě ve svém služebním telefonu a mají tak neustále přístup k postupům v případě mimořádných událostí. Zaměstnancům jsou

k dispozici i další Procesní listy, které jim mohou napovědět v případech nejistoty. Všechny PL se týkají dané problematiky v obecné rovině, tj. nezohledňují ani nespecifikují PRM cestující jako zvláštní skupinu cestujících. Každý PL tak úzce vymezuje určitou problematiku a zatím nebyla vytvořena komplexní dokumentace, která by zaměstnancům poskytovala ucelený přehled informací.

Mimořádné události by vyžadovaly řešení také z hlediska PRM cestujících, a proto byli osloveni dopravci vybraných evropských států, aby popsali, jak řeší vybrané MU v případě PRM cestujících. Pro účely této práce byly vybrány níže popsané MU, které byly s dopravci diskutovány na interním UIC fóru v rámci skupiny PRM PASSAGE. Níže uvedené situace popisují MU z pohledu PRM cestujících.

#### **2.4.1 Mimořádná událost na trati**

Mimořádnou událostí na trati se pro účely této práce uvažuje zastavení vlaku na trati a následné rozvázání přípoje. Pro účely této práce lze mimořádnosti rozšířit ještě o následné oběhy vlaků s tzv. ostrými obraty ve stanicích, kvůli kterým často dochází ke zpoždění spoje a PRM cestující potřebují přeplánovat objednanou asistenci.

Dle interních materiálů ČD dopravce na takovou situaci reagují tím způsobem, že vlakový personál kontaktuje dotčenou železniční stanici a operativně se zajistí náhradní způsob pomoci. Dle PL V-36 komunikace s dispečinkem probíhá prostřednictvím aplikace ČD Komunikátor (České dráhy, 2022c). V případě, že to není možné, dispečink kontaktuje vlakového revizora nebo hlavního kontrola, který přijede osobním vozem do této stanice a převezve PRM cestujícího do cílové železniční stanice. Italský dopravce v interních materiálech uvádí, že v takovém případě vlakový personál kontaktuje call centrum dopravce, které změní PRM cestujícímu rezervaci. Slovenský dopravce ve svých interních materiálech uvedl, že o mimořádných událostech jsou cestující informováni vlakovým personálem nebo prostřednictvím komunikačního systému. Švýcarský železniční dopravce ve svých interních materiálech uvádí, že řeší situaci tak, že centrum řízení provozu nejprve zjistí, zda se v konkrétním vlaku mezi cestujícími nachází PRM cestující. V případě, že ano, kontaktní centrum kontaktuje každého PRM cestujícího přímo, a poskytne mu informace týkající se řešení situace. Řešení většinou spočívá v objednání následného spoje, pokud se jedná o poslední spoj, je cestujícímu objednáno taxi.

#### **2.4.2 Zrušení posledního navazujícího vlakového přípoje**

Dle smluvních přepravních podmínek ČD v mezinárodní přepravě ČD z roku 2022 (České dráhy, 2022b; dále jen SPPO 2022) je dopravce povinen zajistit alternativní přepravu

do cílové stanice, do které má cestující zakoupený jízdní doklad. Náhradní přeprava může být dle SPPO 2022 realizována formou operativní náhradní přepravou ČD, veřejnou dopravou smluvně zajištěnou jiným dopravcem nebo taxislužbou. SPPO 2022 dále popisují, že v případě možnosti využít služeb jiného dopravce, přichází cestující o nárok na náhradní přepravu. Dle SPPO 2022 vzniká cestujícímu právo na náhradní přepravu až po písemném nebo ústním schválením pověřeným zaměstnancem ČD, a.s.

V případě ubytování ukládají SPPO 2022 dopravci povinnost vystavit cestujícímu voucher na smluvního ubytovatele. Pokud se v daném místě nenachází žádné smluvní ubytovací zařízení, vzniká cestujícímu nárok na přiměřenou kompenzaci za ubytování a informování čekajících osob. Italský železniční dopravce ve svých interních materiálech uvedl, že zajistí PRM cestujícímu ubytování včetně cesty do ubytovacího zařízení, a vytvoří PRM cestujícímu rezervaci na spoj následující den. Dle interních materiálů švýcarského železničního dopravce reaguje švýcarský dopravce velmi obdobným způsobem – v těchto situacích objedná PRM cestujícímu taxi a zajistí cestujícímu ubytování (České dráhy, 2022b).

### **2.4.3 Selhání služeb objednané asistence**

Interní materiály ČD, a.s. definují selhání služeb objednané asistence tím způsobem, že se cestující dostaví na meeting point a nikdo jej nevyzvedne. V takovém případě postupují ČD tak, že vlakový personál poskytne PRM cestujícímu telefonický kontakt na dotčené call centrum. V případě, že cestující objednal přepravu prostřednictvím OneTicket, kontaktuje jejich kontaktní centrum.

Jak popisuje italský poskytovatel asistenčních služeb ve svých interních materiálech, řeší takovou situaci tím způsobem, že PRM cestujícím kontaktuje dopravce na stejném telefonním čísle, na kterém vytvořil rezervaci. Kontaktní centrum předá informaci kanceláři dopravce v místě, kde se PRM cestující nachází, a zajistí asistenci dodatečně. Pokud by situaci nebylo možné z nějakého důvodu vyřešit, je cestujícímu nabídnuto použití jiné trasy. Dle interních materiálů slovenského a švédského dopravce postupují oba národní železniční dopravci obdobně. PRM cestující kontaktuje přímo call centrum, které zajistí nápravu. Švýcarský železniční dopravce ve svých interních materiálech uvádí, že řeší tuto situaci obdobným způsobem jako předchozí dopravci, a v případě, že kontaktní centrum nemůže situaci rychle vyřešit, může PRM cestující napravení této situace zorganizovat sám a dopravce mu proplatí vzniklé náklady.

#### **2.4.4 Náhlá porucha schodišťové přepravní plošiny/výtahu na nástupiště**

Dle interních materiálů ČD, a.s. postupují zaměstnanci v případě náhlé poruchy zdvihací plošiny nebo výtahu ve stanici tím způsobem, že informují o této skutečnosti zaměstnance nádraží, kteří zajistí nápravu. Zástupce italské železniční infrastruktury ve svých interních materiálech uvádí, že pokud se jedná o předem známou situaci a umožňují to provozní podmínky na trati, řízení provozu přistaví vlak na nástupiště, kde výtah nebo přepravní plošina funguje. Pokud k situaci došlo až po vystoupení cestujícího, cestující nastoupí do jiného vlaku, kterým se doveze na jiné nástupiště. V případě, že to není možné, povolá dopravce na pomoc nouzový personál (hasiči, civilní obrana apod.). Švýcarský železniční dopravce dle svých interních dokumentů postupuje tak, že o této skutečnosti nejprve informuje PRM cestujícího telefonicky nebo prostřednictvím vlakového personálu. Následně dopravce zorganizuje náhradní cestu vlakem nebo cestujícího přepraví taxi do nejbližší dostupné železniční stanice.

#### **2.4.5 Snížený komfort během přepravy**

Interní materiály ČD, a.s. uvádějí, že v případě, že se v železničním voze objeví nějaká technická závada vedoucí ke snížení komfortu cestujícího (např. nefungující toaleta), zaměstnanci call centra o této skutečnosti informují PRM cestujícího. Cestující má možnost rozhodnout se, zda chce přepravu absolvovat či nikoliv.

Slovenský národní dopravce ve svých interních dokumentech uvádí, že k takové situaci přistupuje tak, že odmítne přepravu PRM cestujícímu, případně vrátí cestujícímu část jízdného. Interní materiály švýcarského železničního dopravce ukládají dopravci povinnost objednat v takových situacích PRM cestujícímu následující spojení, kde sníženým komfort není.

#### **2.4.6 Výluka na trati a náhradní způsob přepravy**

V případě výluky na trati ukládají SSPO 2022 (České dráhy, 2022b) dopravci povinnost zajistit cestujícím náhradní přepravu. Alternativnímu způsobu přepravy předchází informování cestujících všemi možnými způsoby – tj. prostřednictvím vlakového rozhlasu, pomocí vizualizace, předání informací přímo vlakovým personálem. Pokud se mezi cestujícími nachází PRM cestující, vlakový personál paralelně kontaktuje call centrum nebo vlakového dispečera.

Italský dopravce ve svých interních materiálech uvedl, že řeší takové situace tím způsobem, že se pro účely alternativní přepravy snaží sehnat bezbariérové autobusy, případně speciální taxi uzpůsobené pro přepravu PRM cestujících. Dle interní dokumentace slovenský národní dopravce přistupuje k této situaci tím způsobem, že pokud se mu nepodaří zajistit autobus vhodný pro přepravu PRM cestujících, zamítne cestujícímu přepravu. Interní dokumenty švýcarského národního železničního dopravce uvádějí, že pro náhradní způsob

přepravy sjednává dopravce vždy bezbariérové autobusy nebo autobusy disponující integrovaným výtahem pro cestující na vozíku.

## **2.5 Školení zaměstnanců ČD, a.s.**

Vědeckotechnický sborník ČD č. 26/2008 uvádí, že každý zaměstnanec, který se dostane do kontaktu s PRM cestujícím přímo či nepřímo, by měl vědět, jak s tímto cestujícím jednat a jak reagovat na jeho potřeby. Z toho důvodu je stěžejní, aby zaměstnanci ČD znali legislativu týkající se PRM cestujících a byli tak schopni zajistit jejich potřeby související s přepravním procesem (České dráhy, 2008).

Školení zaměstnanců ČD, a.s. zajišťuje Dopravní vzdělávací institut (dále jen DVI), který organizuje školení a kurzy zaměřené na skupinu cílových zaměstnanců. Dle interních materiálů DVI se zaměstnanec ČD, a.s. na školení pořádané DVI přihlásí až poté, co absolvuje příslušné zkoušky vyžadované zaměstnavatelem. U zaměstnanců přepážek a u zaměstnanců call centra se jedná o standardní zkoušku na pozici vnitrostátního pokladníka (O-04) a následně o zkoušku na pozici mezinárodního pokladníka (O-05).

Kromě prezenčních školení zajišťuje DVI dle interních materiálů ČD pro zaměstnance ČD také e-learningové kurzy, které jsou pro zaměstnance ČD povinné. Pro úspěšné absolvování kurzu musí zaměstnanec nejprve projít časově sledovaný školící materiál a následně musí projít úspěšně testem, který zakončuje daný kurz. Aby se předešlo skupinovému absolvování testu, je výběr testových otázek generován každému náhodně.

### **2.5.1 Školení vlakového personálu a zaměstnanců přepážky**

Procesní list osobní přepravy S-01 Přeprava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace (České dráhy, 2022a, dále jen PL S-01) vyzývá své zaměstnance k tomu, aby cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace věnovali zvýšenou pozornost. PL S-01 motivuje zaměstnance, kteří přicházejí do kontaktu s PRM osobami, aby měli k těmto cestujícím stejný přístup jako ke všem ostatním cestujícím, jen s tím rozdílem, že jim nabídnou pomoc a budou k nim více vnímaví (České dráhy, 2022a). Asistence či pomoc PRM cestujícím vyžaduje od zaměstnanců určité znalosti a schopnosti. Z toho důvodu by zaměstnanci měli absolvovat školení, které je připraví na práci s PRM cestujícími nebo jim usnadní jejich práci.

Školení vlakového personálu a zaměstnanců přepážky se skládá převážně z teoretické části, na kterou navazuje praktická část, a celé školení uzavírá ověření praktických dovedností.

### **Teoretická část školení**

Teoretická část školení zahrnuje zásady pro komunikaci s jednotlivými skupinami PRM cestujících. Tyto zásady jsou uvedeny v PL S-01 (České dráhy, 2022) a popisují způsob, jak vést komunikaci s cestujícím se zrakovým postižením. Konverzaci by měl vždy iniciovat zaměstnanec pozdravem, krátkým představením a nabídnutí pomoci. V případě, že cestující pomoc přijme, měl by mu zaměstnanec nabídnout, aby se cestující mohl chytit jeho ohnuté paže a s jeho pomocí dojít k vlaku. Při vedení cestujícího se jako vhodné nabízí informovat cestujícího o rizikových místech a v případě kontroly jízdních dokladů informovat cestujícího o prováděných úkonech. PL S-01 (České dráhy, 2022) definuje také zásady při jednání s cestujícími se sluchovým postižením. Při setkání s těmito cestujícími je důležitá artikulace, pomalejší mluvení, pokládání kratších dotazů a jejich častější opakování. Mluvenou řeč může zaměstnanec doplnit ještě psanými otázkami, a pokud situace dovolí, zamezit okolnímu hluku.

### **Praktická část školení**

ČD používají mobilní zdvihací plošiny ve stanicích a v železničních vozech. Dle vyhlášky 100/1995 Sb., může toto zařízení obsluhovat pouze oprávněná osoba. Zaměstnanci, kteří jsou školeni na staniční zdvihací plošiny (viz Obrázek 9), musí každé tři roky absolvovat školení znovu.



**Obrázek 9** Mobilní zdvihací plošina ve stanici (zdroj: autorka)

Dle interních materiálů DVI se oproti tomu školení na zdvihací plošinu v železničních vozech neopakuje. V závěru školení přistoupí zaměstnanci k praktické obsluze plošiny,

přičemž kapacita školení bývá limitována na 12 účastníků, aby si každý z nich mohl vyzkoušet obsluhu zdvihací plošiny. Školení uzavírá ověření praktických dovedností. Průběh jednotlivých částí školení popisuje Tabulka 3.

Pořadí	Činnost
1.	Zásady bezpečnosti práce při manipulaci zařízením
2.	Popis funkce zařízení (obecný popis funkce a konstrukce zařízení)
3.	Návod k obsluze od výrobce typu plošiny: vozu řady Bbdgmee
4.	Rizika při práci se zařízením
5.	Zajištění bezpečnosti přepravovaných osob
6.	Opatření ředitele OJ ZAP č. 5/2015, ve znění změny č. 1, část mobilní
7.	Praktická obsluha plošiny
8.	Ověření praktických dovedností

**Tabulka 3** Obsah školení vlakového personálu a zaměstnanců přepážky (České dráhy, 2023d; přepracováno autorkou)

### 2.5.2 Školení zaměstnanců call centra

Na základě informací od pověřeného zaměstnance ČD pracovníci call centra nejprve absolvují standardní zkoušku nutnou pro pozici vnitrostátního pokladníka a následuje zkouška pro pozici mezinárodního pokladníka. Obě zkoušky obsahují otázky týkající se přepravy PRM cestujících. Po absolvování těchto zkoušek vyžadovaných dopravcem absolvují zaměstnanci call centra školení, které se svým obsahem velmi podobá školení zaměstnanců přepážek. Popis jednotlivých oblastí, které jsou předmětem školení zaměstnanců call centra, popisuje Tabulka 4.

Název činnosti	Obsah
Teoretický základ týkající se přepravy PRM cestujících	Práva PRM cestujících, označení piktogramů
Procesní odbavení PRM cestujícího	Absolutní přednost PRM cestujícího před cestujícím s místenkou
Tarifní odbavení PRM cestujícího	Jaké tarifní odbavení pro PRM lze použít v rámci nabídek dopravce

**Tabulka 4** Obsah školení zaměstnanců call centra (zdroj: pověřený zaměstnanec ČD)

## 2.6 Dotazníkové šetření

Tato kapitola se zabývá hodnocením připravenosti zaměstnanců společnosti ČD, a.s. z hlediska práce s PRM cestujícími. Pro účely tohoto výzkumu bude použito dotazníkové šetření adresované vlakovému personálu na mezinárodních spojích, zaměstnancům přepážky a zaměstnancům kontaktního centra (call centra). Dotazníkové šetření si klade za cíl analyzovat informovanost a připravenost zaměstnanců ČD pro práci s PRM cestujícími a nalézt prostor pro zlepšení poskytovaných služeb této skupině cestujících.

### 2.6.1 Tvorba dotazníku a sběr dat

Vzhledem k tomu, že byly osloveny tři skupiny respondentů, bylo nutné vytvořit pro každou skupinu odlišnou formu dotazníkového formuláře (viz Příloha A, B, C). Dotazník začíná oslovením respondentů, následuje identifikační část obsahující uzavřené otázky, z nichž jedna je otázka dichotomická. Následující část je koncipována od obecnějších otázek k detailnějším a pro velkou vypovídající hodnotu zde převažují škálové otázky.

Pro snazší distribuci a následný sběr dat byly formuláře dotazníků převedeny do online formy za pomoci nástroje Google Forms. Odkazy na ně byly následně distribuovány prostřednictvím pověřených zaměstnanců ČD a respondenti se mohli dotazníkového šetření zúčastnit od 6. 2. 2023 do 28. 2. 2023. Rozhraní Google Forms nevyžadovalo od respondentů přihlášení, takže odpovědi mohly zůstat anonymní. Google Forms byl pro účely tohoto výzkumu zvolen, protože poskytuje rychlé a efektivní vyhodnocení dat, které probíhá synchronně se sběrem dat.

Data získaná z dotazníkového šetření byla vyhodnocena zvlášť za každou skupinu respondentů a pro odlišnost práce zaměstnanců byly položeny odlišné otázky, kromě identifikačních otázek, které byly společné pro všechny tři kategorie. Celkový počet oslovených zaměstnanců a počet navracených dotazníků znázorňuje Tabulka 5.

Skupina zaměstnanců	Počet oslovených zaměstnanců	Počet navracených dotazníků
Vlakový personál	3165	353
Zaměstnanci přepážky	1750	74
Zaměstnanci (kontaktního) call centra	56	15

**Tabulka 5** Celkový počet oslovených zaměstnanců a počet navracených dotazníků (zdroj: autorka)



Během sběru dat byly získány také odpovědi, které by neměly pro dotazníkové šetření vypovídající hodnotu. Takové situace nastaly např. tím, že zaměstnanec neodpověděl na otázku týkající se pracovní pozice nebo kvůli tomu, že zaměstnanec omylem obdržel dotazník určený pro jinou skupinu zaměstnanců. Z toho důvodu musela být data očištěna a tyto odpovědi nebylo možné vyhodnocovat. Počet dotazníků, které bylo možné vyhodnotit, popisuje Tabulka 6.

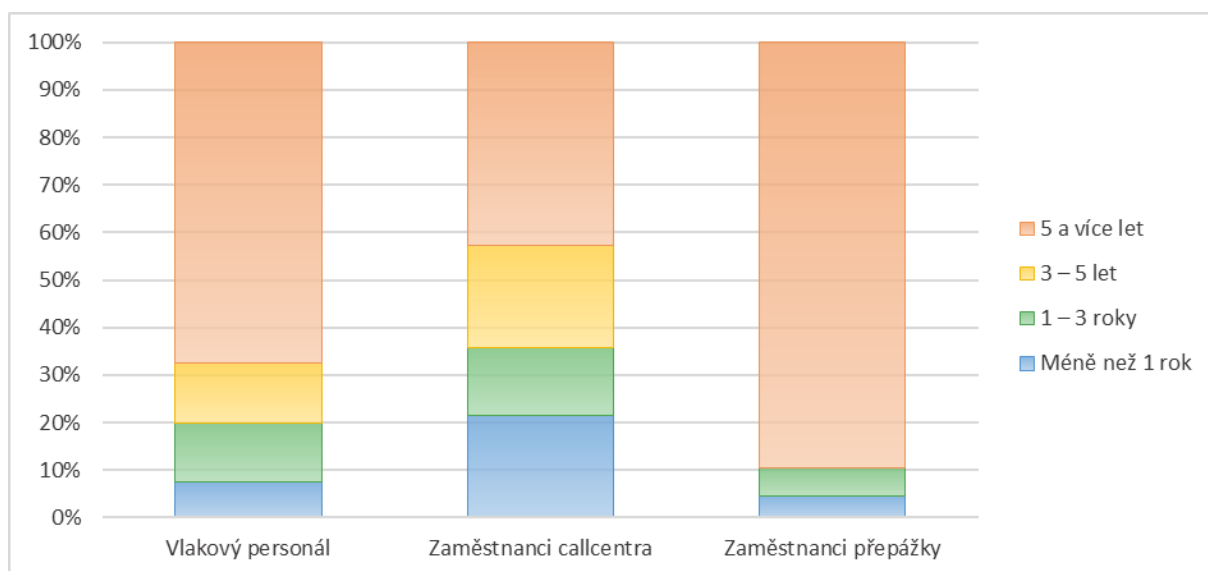
Skupina zaměstnanců	Počet irelevantních měření	Počet vyhodnocených dotazníků
Vlakový personál	5	348
Zaměstnanci přepážky	7	67
Zaměstnanci (kontaktního) call centra	1	14

**Tabulka 6** Počet vyhodnocených dotazníků (zdroj: autorka)

## 2.6.2 Společné otázky

### Otázka č. 1: Jak dlouho trvá Váš pracovní poměr u společnosti ČD, a.s.?

Tato otázka vedla k identifikaci a rozdělení zaměstnanců podle délky jejich pracovního poměru u společnosti ČD, a.s. Jak vyplývá z Obrázku 10, ve všech dotazovaných skupinách převažují dlouhodobí zaměstnanci pracující pro společnost ČD, a.s. déle než 5 let. Proto by se u dlouhodobých zaměstnanců dalo předpokládat, že školení týkající se PRM cestujících s největší pravděpodobností absolvovali, a mají bohaté zkušenosti s PRM cestujícími.



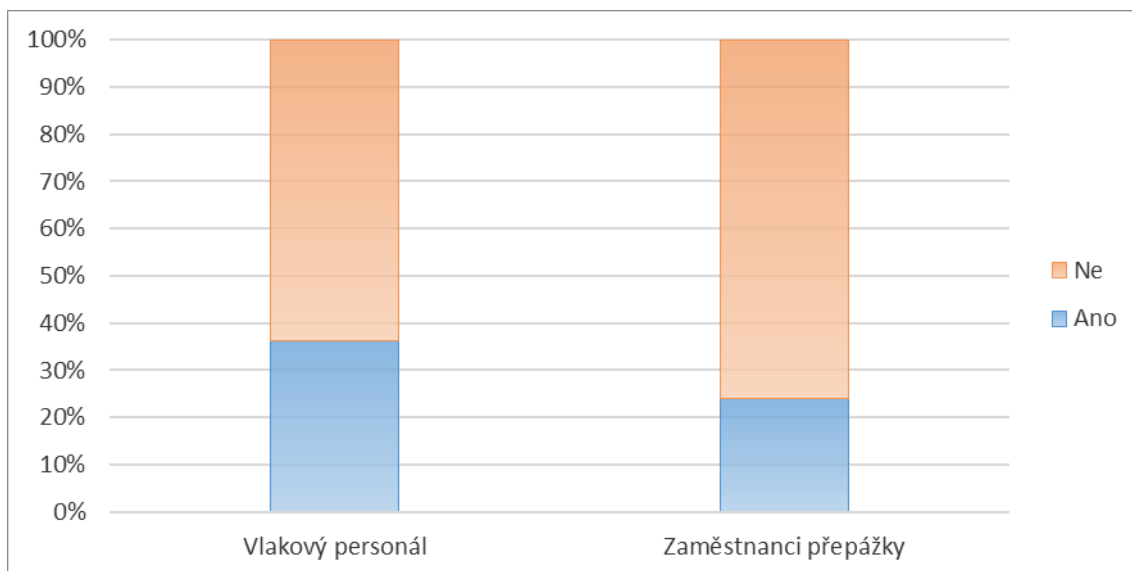
**Obrázek 10** Délka trvání pracovního poměru u jednotlivých kategorií zaměstnanců (zdroj: autorka)

## Otázka č. 2: Na jaké pozici u společnosti ČD, a.s. pracujete?

Tato otázka slouží k ověření, zda byl dotazník adresován správné skupině respondentů. Z toho důvodu byla mezi nabídnutými možnostmi odpověď „jiná pozice“. Vzhledem ke skutečnosti, že někteří zaměstnanci pracují na více pracovních pozicích současně, bylo možné uvést více než 1 odpověď. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že dotazník byl z 98 % adresován správné cílové skupině zaměstnanců.

## Otázka č. 3: Absolvoval/a jste školení týkající se přepravy cestujících s omezenou schopností pohybu nebo orientace (dále jen PRM cestující)?

Tato otázka směřuje ke zjištění, jak je školení rozšířené mezi zaměstnanci a jak ukazuje Obrázek 11, u každé skupiny zaměstnanců převažují zaměstnanci, kteří školení neabsolvovali. Ze zjištěných výsledků tak vyplývá otázka, jak školení zpřístupnit širšímu počtu zaměstnanců a zvýšit tak počet zaměstnanců, kteří školení absolvovali.



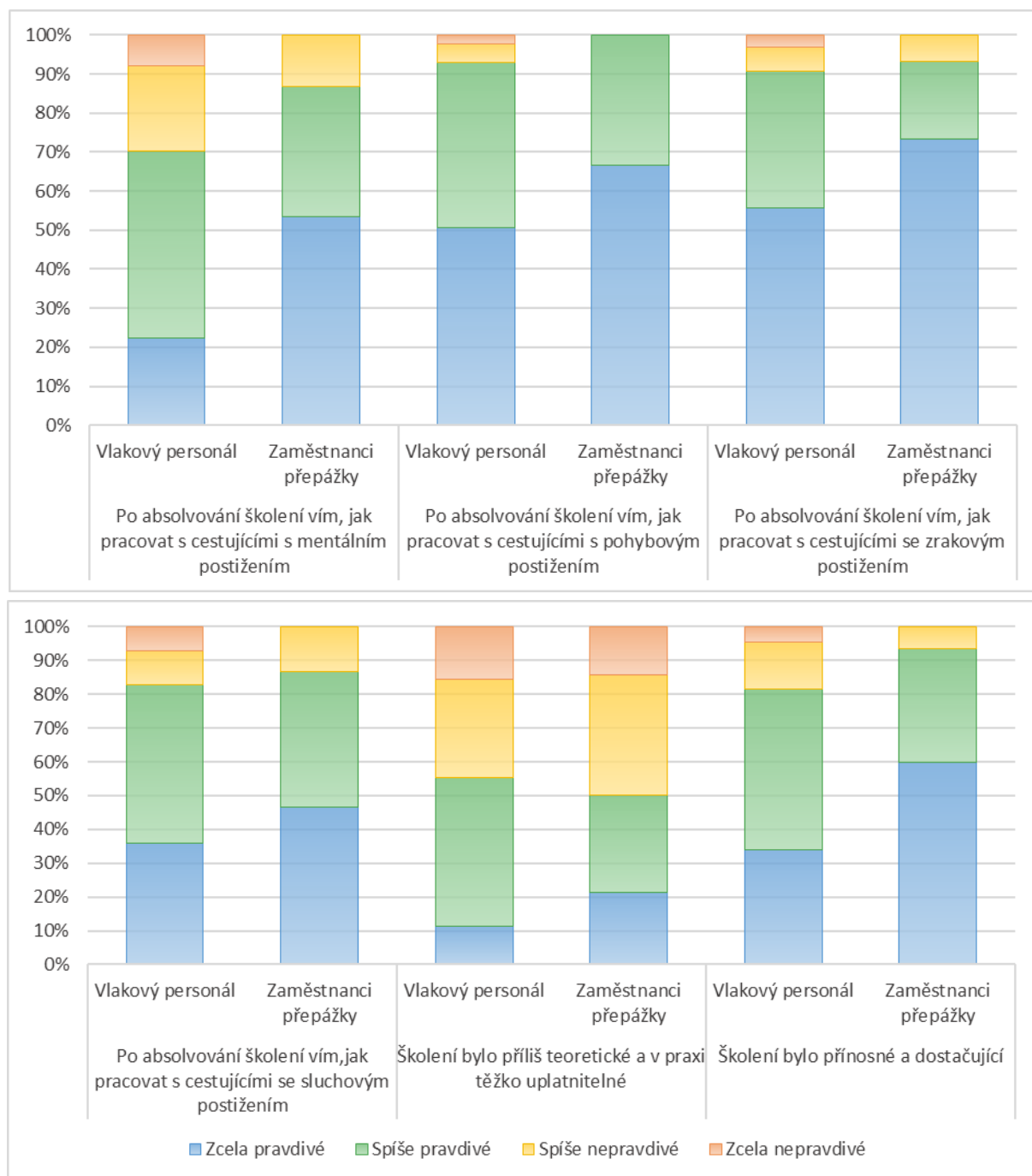
Obrázek 11 Absolvované školení u jednotlivých skupin zaměstnanců (zdroj: autorka)

## Otázka č. 4: V případě, že jste školení absolvoval/a, jak hodnotíte následující tvrzení? (zakroužkujte nejlépe odpovídající možnost; pokud jste školení neabsolvoval/a, nevyplňujte).

Cílem této otázky bylo zjistit, jak vnímají školení zaměstnanci, kteří školení pro přepravu PRM cestujících absolvovali.

Jak ukazuje Obrázek 12, dotazníkovým šetřením bylo prokázáno, že zaměstnanci přepážky a zaměstnanci na pozici vlakového personálu vnímají školení jako velmi přínosné. Polovina těchto zaměstnanců uvedla, že školení bylo příliš teoretické. Toto zjištění vede k otázce, zda nepřehodnotit obsah školení a nezaměřit se více na praktické dovednosti.

Ze zaměstnanců call centra školení absolvoval pouze jeden zaměstnanec, proto nebylo možné považovat výsledky za relevantní.

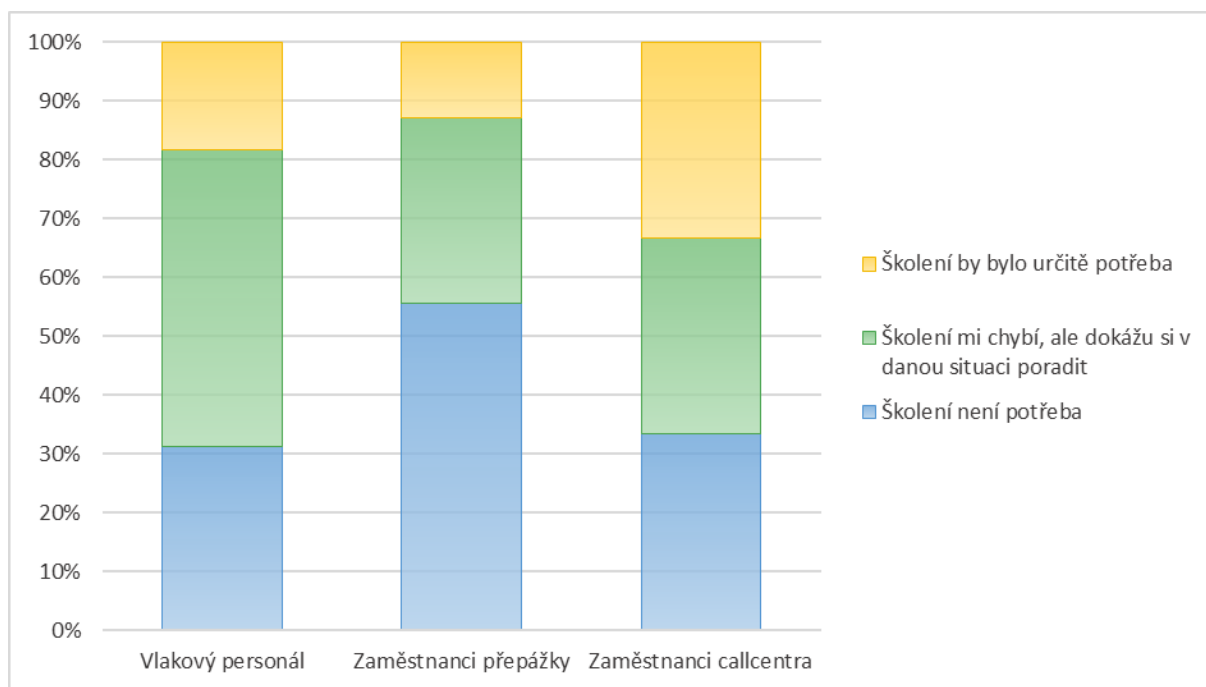


**Obrázek 12** Hodnocení přínosnosti školení z pohledu zaměstnanců (zdroj: autorka)

**Otázka č. 5: V případě, že jste školení neabsolvoval/a, jak vnímáte jeho potřebnost?**

Tato otázka slouží ke zjištění názoru zaměstnanců, kteří školení neabsolvovali, jak by vnímali jeho potřebnost. U vlakového personálu přibližně polovina zaměstnanců uvedla, že jí školení chybí, ale dokáže improvizovat. U zaměstnanců call centra by školení ocenil největší podíl respondentů.

Výsledky získané touto otázkou (viz Obrázek 13) vyvozují stejný závěr jako otázka č. 3 – tedy rozšířit školení mezi větší počet zaměstnanců.



**Obrázek 13** Hodnocení potřebnosti školení (zdroj: autorka)

### Otázka č. 6: Jak často se při výkonu své práce setkáváte s následujícími skupinami cestujících?

Cílem této otázky je zjistit, s kterou skupinou PRM cestujících pracují zaměstnanci nejčastěji, a podle toho hledat způsob, jak zlepšit připravenost zaměstnanců pro práci s PRM cestujícími a tím zpřístupnit a usnadnit celý přepravní proces PRM cestujícím.

Jak ukazuje Obrázek 14, dotazníkové šetření vedlo ke zjištění, že nejčastěji se zaměstnanci setkávají s cestujícími s pohybovým postižením a následuje skupina cestujících se zrakovým postižením.

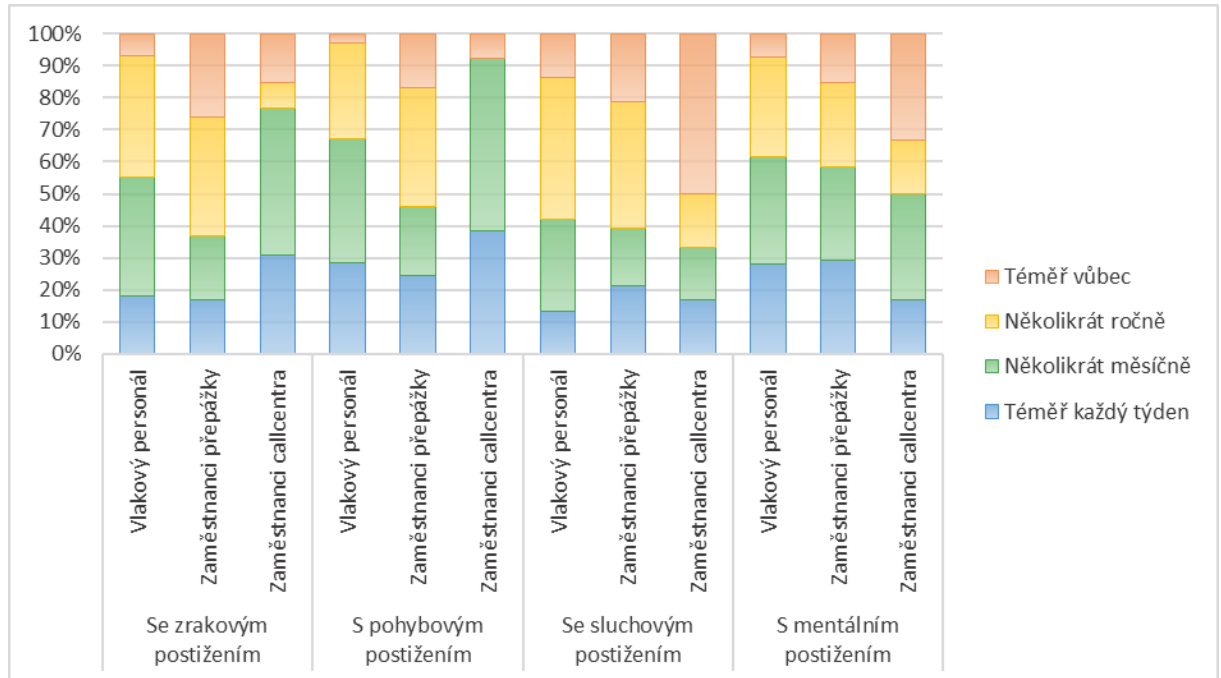
### 2.6.3 Otázky pro zaměstnance call centra

#### Otázka č. 7: V případě, že by vás kontaktoval cestující s následujícím postižením, byl/a byste schopný/a poskytnout mu relevantní informace o jeho právech při přepravě?

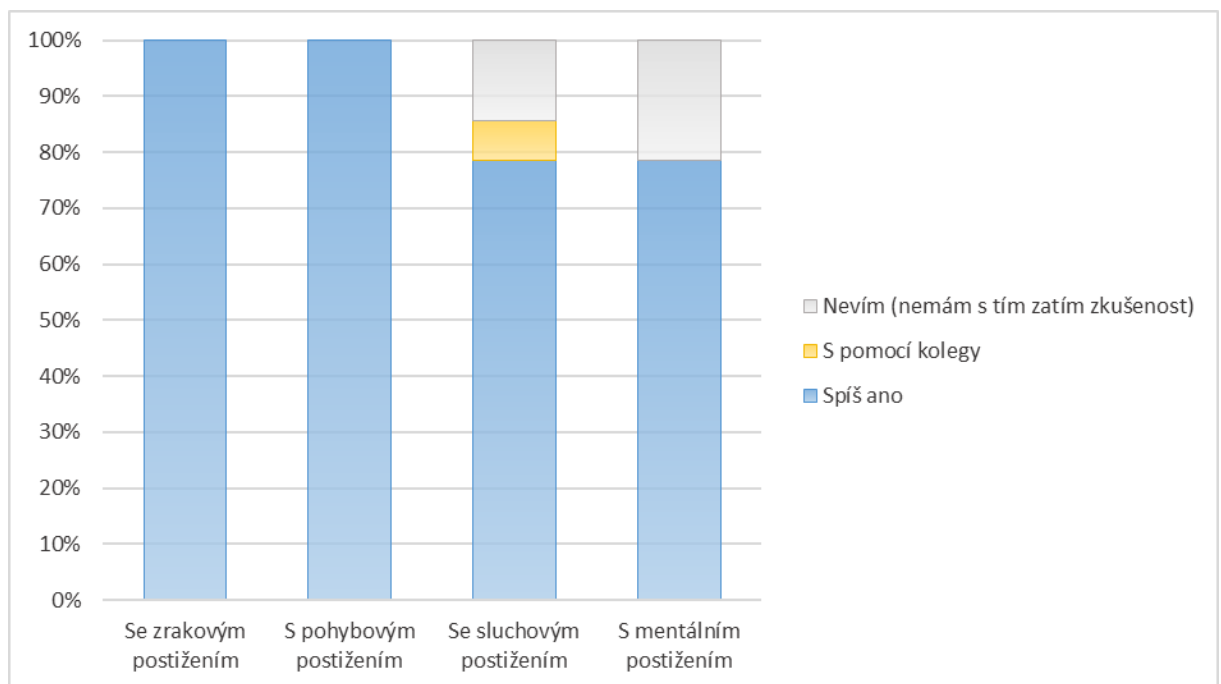
Tato otázka vede ke zjištění připravenosti zaměstnanců call centra reagovat na požadavky PRM cestujícího. Jak ukazuje Obrázek 15, více než tři čtvrtiny zaměstnanců call centra by byly schopny poskytnout relevantní informace týkající se práv PRM cestujícího při přepravě. Pouze několik zaměstnanců uvedlo, že zatím nemají zkušenosti s poskytováním

těchto informací. Malé množství dotazovaných by potřebovalo pomoc v případě, že by je kontaktoval cestující se sluchovým postižením.

Zjištěné výsledky vedou k předpokladu, že by bylo potřeba hledat způsob/y, jak zpřístupnit přístup k potřebným informacím cestujícím se sluchovým postižením.



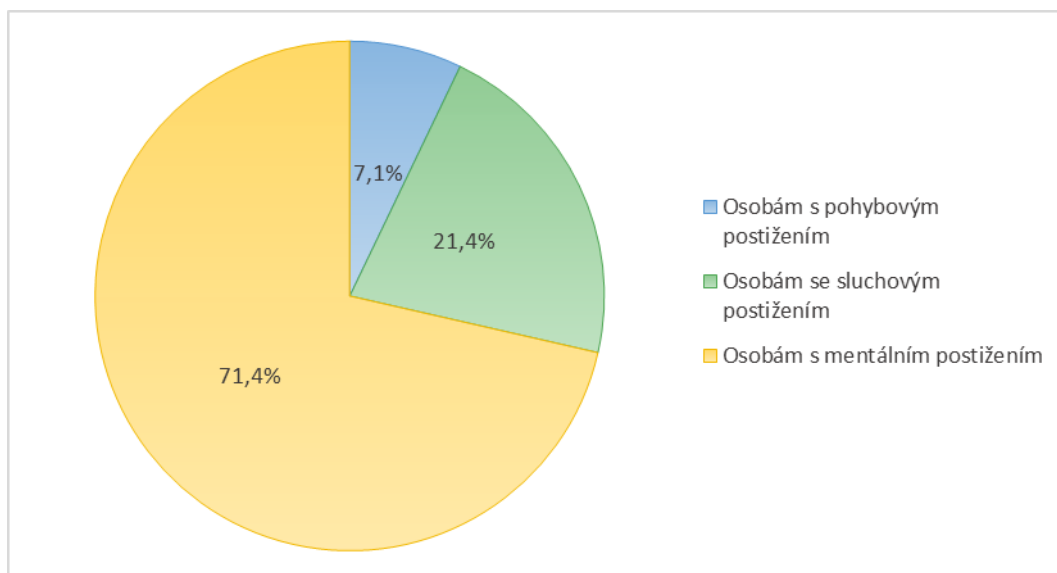
**Obrázek 14** Frekvence setkávání s jednotlivými skupinami PRM cestujících (zdroj: autorka)



**Obrázek 15** Schopnost zaměstnance call centra poskytnout cestujícímu relevantní informace (zdroj: autorka)

**Otázka č. 8: Které skupině PRM cestujících je dle Vašeho názoru nejvíce obtížné pomoci?**

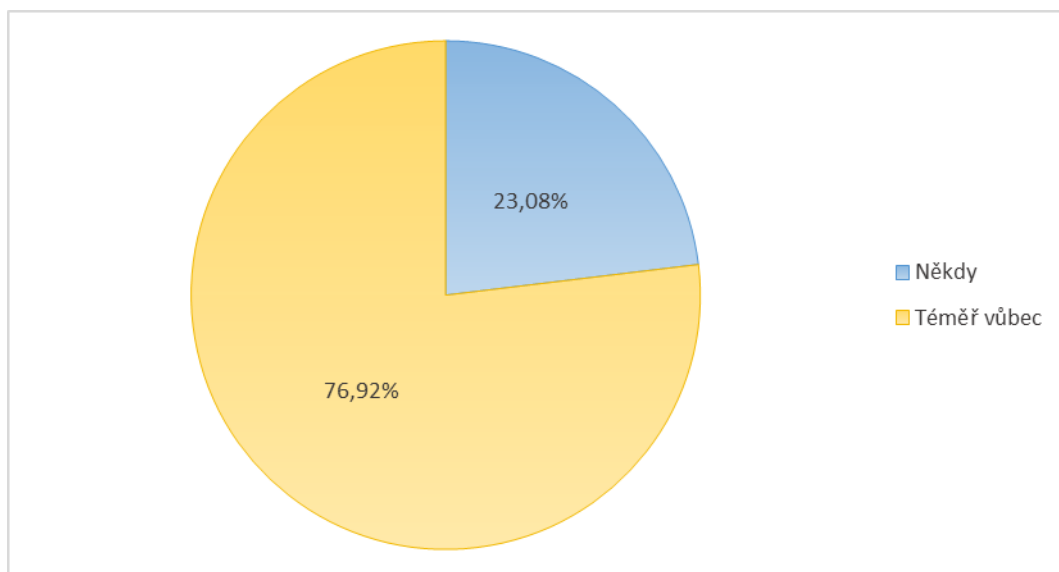
Cílem této otázky je zjistit, na jaké konkrétní aspekty by se měla zaměřit školení zaměstnanců. Jak ukazuje Obrázek 16, nejobtížnější je pomoci cestujícím s mentálním postižením, a proto by bylo vhodné nalézt způsob, jak lépe připravit zaměstnance call centra pro práci s touto skupinou PRM cestujících.



**Obrázek 16** Skupina PRM cestujících, které je dle zaměstnanců call centra nejobtížnější pomoci (zdroj: autorka)

**Otázka č. 9: Jak často dostáváte žádosti o přepravu PRM cestujících od tzv. nezúčastněných států (tj. stát nebo železniční dopravce, který není zainteresován do programu pro rezervaci přepravy)?**

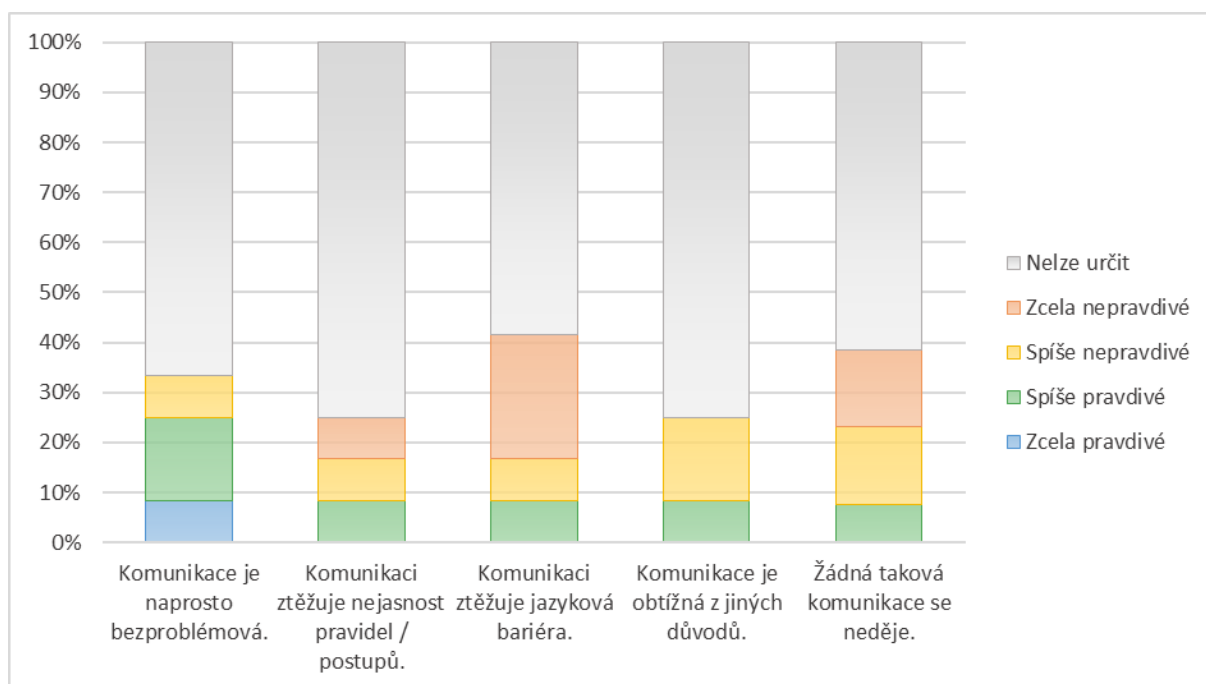
Cílem této otázky bylo zjistit, jak často dostávají zaměstnanci call centra žádosti od nezúčastněných států. V případě, že by tyto žádosti přicházely často, bylo by vhodné se zamyslet, zda nevymyslet jiný způsob, jak komunikovat s nezainteresovanými státy. Jak ukazuje Obrázek 17, není počet těchto žádostí příliš vysoký.



**Obrázek 17** Žádosti od nezúčastněných států (zdroj: autorka)

**Otázka č. 10: Jak hodnotíte komunikaci se zahraničními kolegy ohledně přepravy PRM cestujících?**

Otázka zkoumala, zda vznikají během komunikace se zahraničními kolegy nějaké problémy, např. z důvodu jazykové bariéry. U všech tvrzení převažovaly odpovědi typu „nelze určit“. Jak popisuje Obrázek 18, u žádného z tvrzení nepřevažovaly negativní odpovědi.



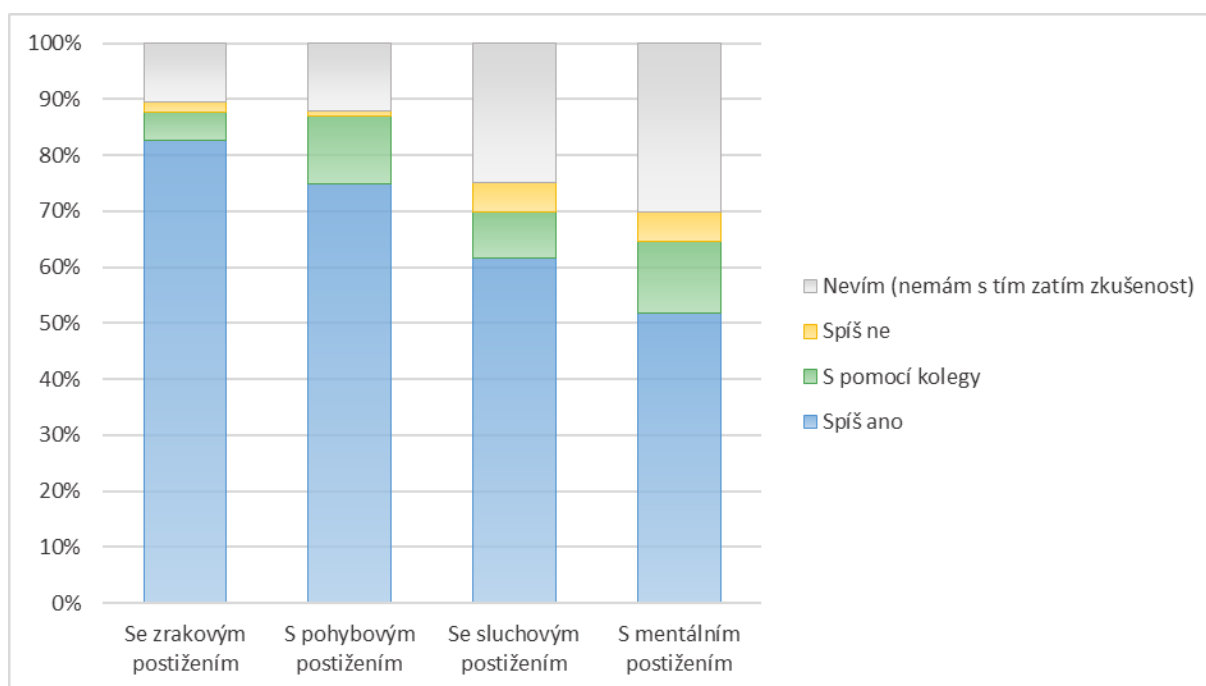
**Obrázek 18** Komunikace zaměstnanců se zahraničními kolegy (zdroj: autorka)

## 2.6.4 Otázky pro vlakový personál

**Otázka č. 7: V případě, že by se mezi cestujícími objevil cestující s následujícím postižením, byl/a byste schopný/á poskytnout tomuto cestujícímu relevantní informace o jeho právech při přepravě?**

Tato otázka zkoumá připravenost zaměstnanců pro práci s jednotlivými skupinami PRM cestujících. Velmi pozitivním zjištěním je, že více než polovina zaměstnanců u každé skupiny PRM cestujících odpověděla, že by byla schopna poskytnout cestujícímu relevantní informace týkající se jeho práv během přepravy. Tyto výsledky svědčí o dobrých znalostech zaměstnanců legislativy týkající se mezinárodní přepravy PRM cestujících.

Jak ukazuje Obrázek 19, největší nejistotu projevili zaměstnanci u cestujících s mentálním postižením, z čehož vyplývá otázka, zda více neinformovat zaměstnance o této skupině cestujících.



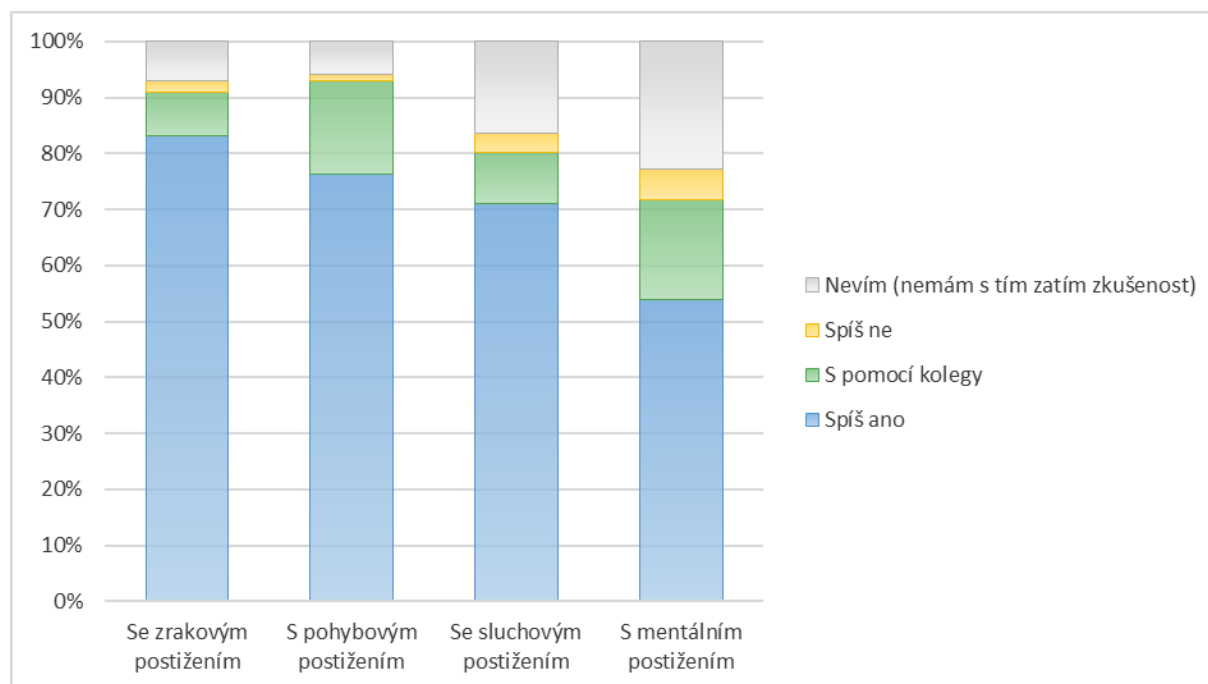
**Obrázek 19** Schopnost předat cestujícímu relevantní informace o jeho právech při přepravě (zdroj: autorka)

**Otázka č. 8: V případě výjimečných situací (výluka, změna nástupiště apod.), byl/a byste schopný/á předat PRM cestujícímu informace vhodným způsobem tak, aby se se situací mohl vyrovnat navzdory svému omezení?**

Tato otázka rozšiřuje předešlou otázku a dotazuje se na mimořádné situace, které mohou během přepravy nastat. Jak ukazuje Obrázek 20, výsledky dotazování se velmi podobají výsledkům z předešlé otázky. Výsledky dokazují, že více než polovina zaměstnanců by byla



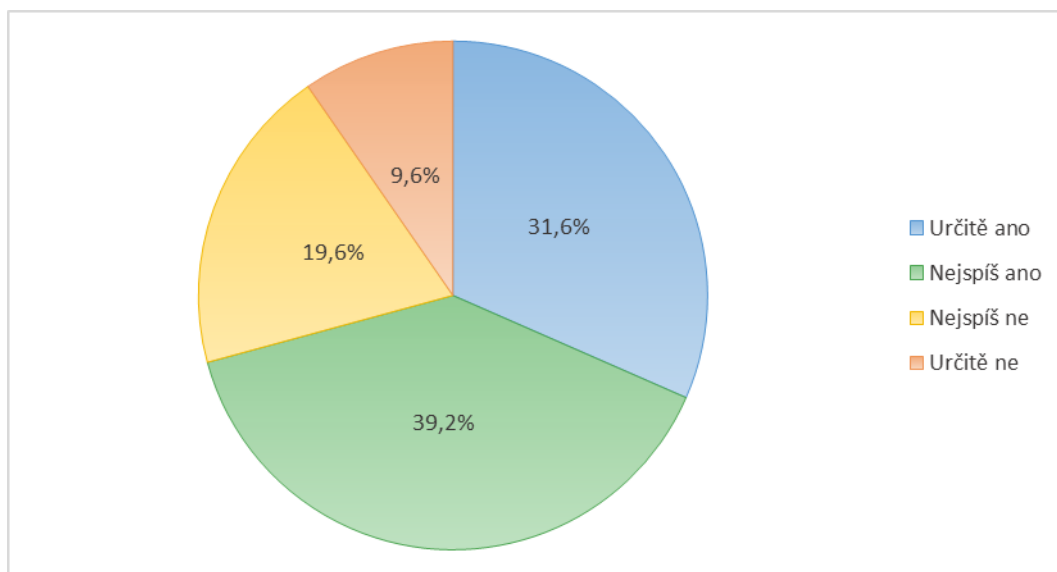
schopna poskytnout potřebné informace i v těchto situacích. Nejméně jistí si zaměstnanci byli u cestujících s mentálním postižením a u cestujících s pohybovým postižením. U cestujících s mentálním postižením uvedli, že by potřebovali asistenci zkušenějšího kolegy/kolegyně. Ze zjištěných výsledků vyplývá otázka, zda by nebylo potřeba věnovat pozornost skupině cestujících s mentálním postižením, a následně jak zvýšit připravenost zaměstnanců při práci s touto skupinou PRM cestujících.



**Obrázek 20** Schopnost předat cestujícímu relevantní informace o jeho právech při přepravě v případě mimořádných situací (zdroj: autorka)

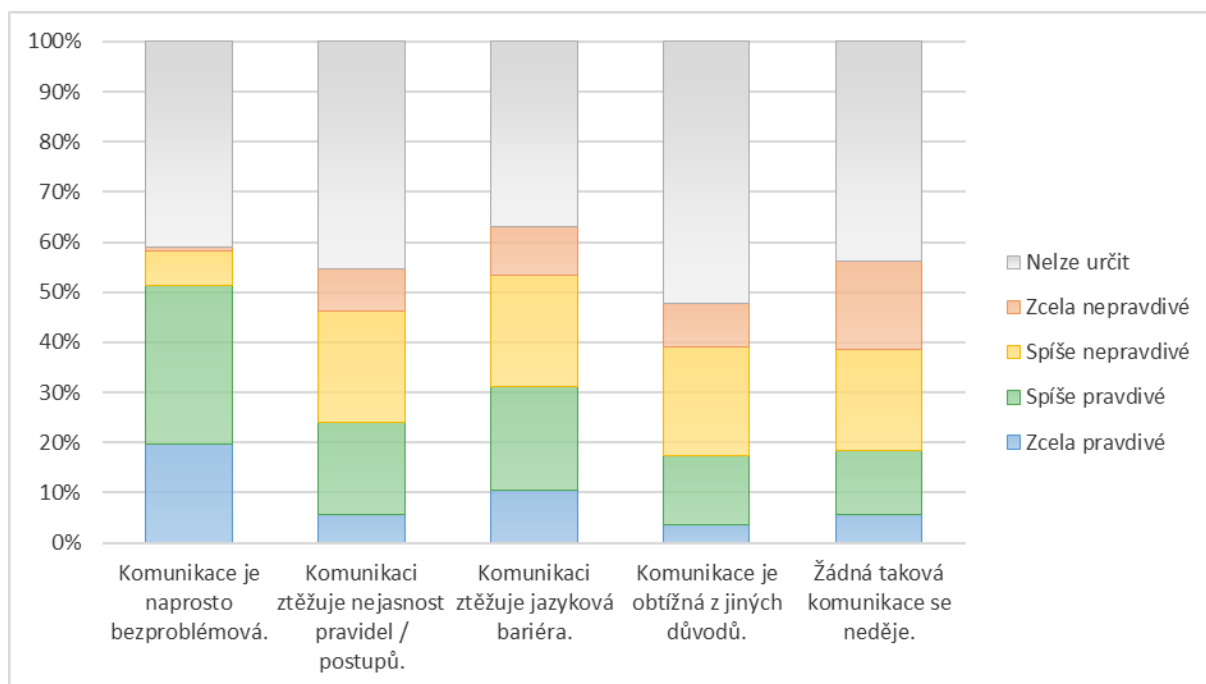
**Otázka č. 9: Víte, jak předat informace Vašemu zahraničnímu kolegovi o tom, že se mezi cestujícími nachází PRM cestující?**

Tato otázka si klade za cíl zjistit, zda při předání vlaku zahraničnímu kolegovi stojí nějaké překážky, které by proces předání blokovaly. Jak je patrné z Obrázku 21, více než polovina dotazovaných uvedla, že by s největší pravděpodobností byla schopna informovat svého zahraničního kolegu bez problémů. Pouze malé procento respondentů odpovědělo, že by nevědělo, jak předat informace zahraničnímu kolegovi. Důvodů, které mohly vést k této odpovědi, může být více (pracují pro dopravce krátkou dobu, jazyková bariéra, apod.), a proto nejde tyto důvody blíže specifikovat.



**Obrázek 21** Schopnost předat informace zahraničnímu kolegovi (zdroj: autorka)

**Otázka č. 10: Jak pravdivá jsou následující tvrzení ohledně komunikace o přepravovaných PRM cestujících při předávání vlaku zahraničním kolegům nebo jeho přebírání od nich?**



**Obrázek 22** Hodnocení komunikace o přepravovaných PRM cestujících se zahraničními kolegy (zdroj: autorka)

Otázka zkoumá, jak funguje komunikace se zahraničními kolegy při předávání vlakové soupravy. Jak ukazuje Obrázek 22, polovina respondentů uvedla, že komunikace probíhá bez problémů. Přibližně polovina dotazovaných považuje pravidla/postupy při předávání za nejasné

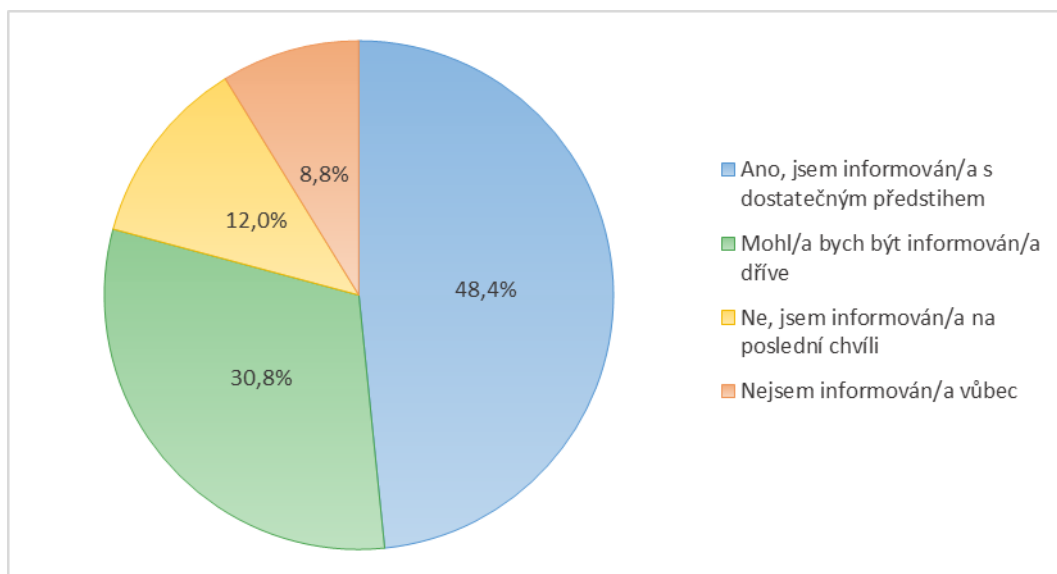
a komplikované. Poměrně překvapující výsledky byly zjištěny u tvrzení týkající se jazykové bariéry, kde přibližně třetina zaměstnanců uvedla, že komunikace ztěžuje jazyková bariéra.

Vzhledem ke spolupráci se zahraničními dopravci, resp. jejich zaměstnanci se dá vždy nějaká jazyková bariéra předpokládat a její odstranění záleží na obou zainteresovaných stranách.

### **Otázka č. 11: Jste dle Vašeho názoru informováni včas, že se mezi cestujícími nachází PRM cestující?**

Cílem této otázky je zjistit, jak vlakový personál vnímá předávání informací ohledně cestujících se zvláštními potřebami. Právě poskytnutí těchto informací s časovým předstihem může podpořit kvalitu deklarované služby. Jak ukazuje Obrázek 23, necelá polovina dotazovaných uvedla, že je informována včas. Nezanedbatelná část respondentů odpověděla, že není spokojena s dobou, kdy jsou informováni ohledně přítomnosti PRM cestujícího.

Ačkoliv bývá vlakový personál upozorněn o přítomnosti PRM cestujícího prostřednictvím interní aplikace ČD Komunikátor, často dochází k situacím, že si vlakový personál tuto notifikaci nepřečte. Dalším důvodem, proč vlakový personál o PRM cestujícím neví, je skutečnost, že někteří PRM cestující si neobjednají asistenci, tudíž vlakový personál nemůže být informován o jejich přítomnosti ve vlaku. Z výše uvedeného vyplývá, že včasější informování vlakového personálu je téměř nemožné.

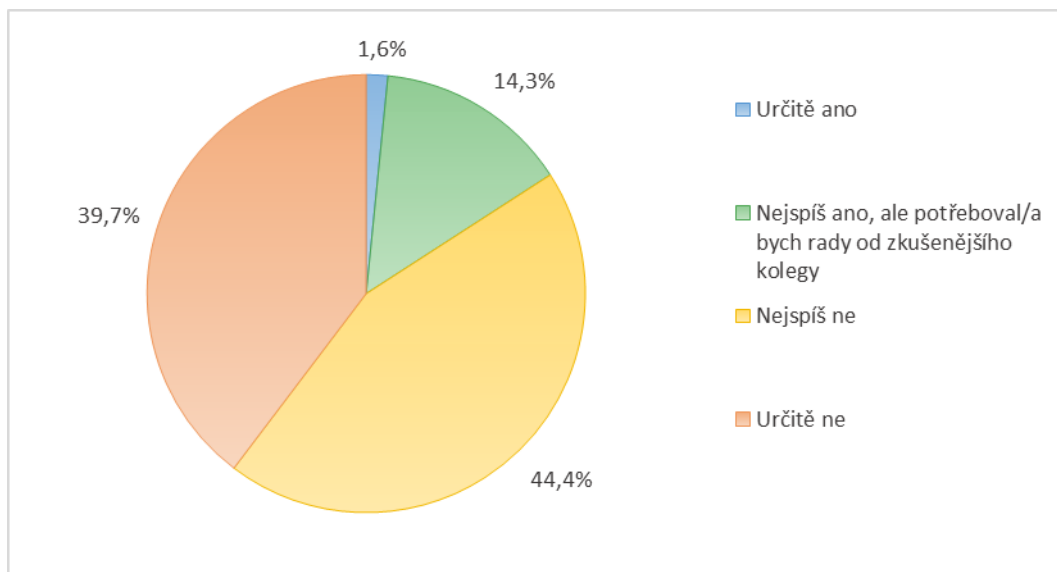


**Obrázek 23** Hodnocení včasného informování ohledně přítomnosti PRM cestujícího mezi cestujícími (zdroj: autorka)

## 2.6.5 Otázky pro zaměstnance přepážky

### Otázka č. 7: Umíte pracovat s vybavením, kterým některé přepážky disponují, a slouží pro snazší práci s PRM cestujícími? (indukční smyčka, panely s hlasovým výstupem, ...)

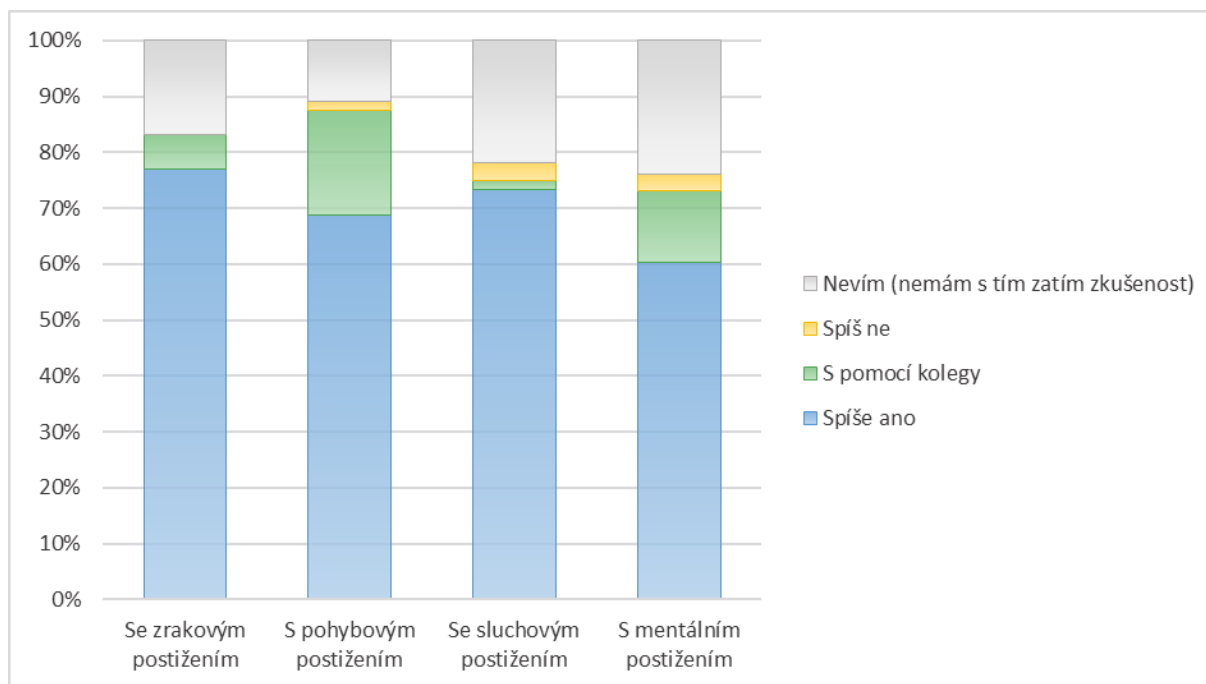
Jak ukazuje Obrázek 24, dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že více než polovina zaměstnanců přepážky, neumí s tímto vybavením pracovat. Zjištěné výsledky vedou k otázce, zda by školení pro zaměstnance přepážky neměla být věnována praktickým dovednostem zaměřených na vybavení, kterým některé přepážky disponují.



**Obrázek 24** Schopnost pracovat s vybavením usnadňujícím práci s PRM cestujícími (zdroj: autorka)

### Otázka č. 8: V případě výjimečných situací (výluka, změna nástupiště apod.), byl/a byste schopný/á předat PRM cestujícímu informace vhodným způsobem tak, aby se mohl se situací vyrovnat navzdory svému omezení?

Dle výsledků dotazníkového šetření bylo zjištěno, že více než polovina zaměstnanců by dokázala informovat jakéhokoliv PRM cestujícího o mimořádné události. Největší nejistotu zaměstnanci projevili u cestujících s pohybovým a s mentálním postižením. Ze zjištěných dat (viz Obrázek 25) vyplývá, že by určitě bylo potřeba věnovat část školení těmto dvěma skupinám PRM cestujících.



**Obrázek 25** Schopnost předat informace PRM cestujícímu v případě výjimečných situací (zdroj: autorka)

## 2.7 Dílčí závěr

Vzhledem k tomu, že předchozí text se věnoval jednotlivým aspektům souvisejícím s přepravou PRM cestujících, bude závěr analytické části sloužit jako stručné shrnutí těchto aspektů.

ČD, a.s. spolupracují mimo jiné společnosti i se společností CENDIS, která je provozovatelem jednotné jízdenky OneTicket. Díky této spolupráci dochází k synchronizaci dat mezi více dopravci a cestující má tak možnost zakoupit pouze jeden jízdní doklad, platný u zainteresovaných dopravců. Tím se doprava stává dostupnější a atraktivnější i pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace.

V případě cest do zahraničí nabízí ČD, a.s. PRM cestujícím možnost rezervace asistence či přepravy. Rezervaci může cestující udělat prostřednictvím kontaktního centra ČD (e-mailem nebo telefonicky), prostřednictvím webových stránek OneTicket nebo osobně navštívit přepážku ČD, a.s. V případě kladného vyřízení žádosti obdrží cestující informace týkající se polohy meeting pointu, na kterém na něho bude čekat asistence. V případě zamítnutí žádosti je cestujícímu sdělen důvod zamítnutí.

Mimořádné situace, které mohou během přepravy nastat, upravují Tarifní přepravní podmínky Českých drah v mezinárodní přepravě. Postupy, kterými se řídí zaměstnanci dopravce, jsou uvedeny v Procesních listech ČD. Tarifní přepravní podmínky a Procesní listy popisují mimořádné události pouze v obecné rovině a nezohledňují potřeby PRM cestujících.

Vzhledem k tomu, že práce s PRM cestujícími vykazuje určitá specifika, měli by zaměstnanci, kteří s nimi přicházejí do kontaktu nejčastěji, absolvovat školení. Školení se skládá z teoretické a praktické části a závěr školení obsahuje ověření praktických dovedností. Praktická část školení se týká manipulace se zdvihací plošinou a podle druhu zdvihací plošiny se školení opakuje či nikoliv.

Zhodnocení současného stavu bylo doplněno dotazníkovým šetřením, které ukázalo, že většina zaměstnanců školení neabsolvovala. Zaměstnanci, kteří školení absolvovali, se hodnotili častěji jako připraveni pro práci s PRM cestujícími než zaměstnanci, kteří školení nebyli. Ze získaných dat vyplývá, že školení by měla být více konkretizována a měla by se více věnovat praktickým dovednostem. U všech dotazovaných skupin zaměstnanců bylo zjištěno, že nejobtížnější se jeví práce s osobami s mentálním postižením. Tato skutečnost vede k zamyšlení, jak s těmito cestujícími lépe pracovat.

### **3 NÁVRHY PRO ZPŘÍSTUPNĚNÍ DOPRAVNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU NEBO ORIENTACE V ŽELEZNIČNÍ PŘEPRAVĚ**

Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že ačkoliv u společnosti ČD převažují dlouhodobí zaměstnanci, většina zaměstnanců neabsolvovala školení týkající se přepravy PRM cestujících. Část zaměstnanců, která školení absolvovala, uvedla, že se školení zaměřují příliš na teorii, a málo na praxi. Výsledky dotazníku ukazují, že nejčastěji se zaměstnanci ČD setkávají s cestujícími s pohybovým a se zrakovým postižením.

U dotazovaných zaměstnanců call centra se jako nejtěžší ukázala být práce s cestujícími se sluchovým a mentálním postižením. U zaměstnanců vlakového personálu bylo zjištěno, že nejméně jistí jsou si zaměstnanci u cestujících s mentálním postižením při běžných i mimořádných situacích. Další problematická oblast se objevila při informování vlakového personálu ohledně přítomnosti PRM cestujícího mezi cestujícími. Více než polovina zaměstnanců přepážky v dotazníku odpověděla, že neumí pracovat s vybavením, kterým některé přepážky disponují pro usnadnění práce s PRM cestujícími. Na otázku týkající se mimořádných událostí odpověděli, že největší obavy by měli u cestujících s pohybovým postižením.

Ze zjištěných skutečností vyplývá, že pro zlepšení poskytovaných služeb PRM cestujících by bylo potřeba rozšířit školení mezi více zaměstnanců a tato školení zaměřit spíše na praktické dovednosti. Vzhledem ke skutečnosti, že se zaměstnanci nejčastěji setkávají s cestujícími s pohybovým a se zrakovým postižením, značná část školení by se mohla věnovat těmto skupinám cestujících.

Další možné zlepšení by poskytovalo rozšíření způsobů kontaktování call centra, cílené převážně na cestující se sluchovým postižením. Alternativní způsob kontaktování call centra by usnadnil práci i jeho zaměstnancům, kterým by ubyla určitá část telefonických hovorů.

Nejistotu zaměstnanců na pozici vlakového personálu by mohla korigovat mobilní aplikace určená pro práci s PRM cestujícími. Navrhovaná aplikace by představovala doplnění k procesním listům a jejím obsahem by byly praktické ukázky, znázorňující jak pracovat s PRM cestujícími.

Následující části této kapitoly se budou věnovat popisu jednotlivých navrhovaných řešení, která by mohla přispět ke zlepšení poskytovaných služeb PRM cestujícím v mezinárodní železniční dopravě.

### **3.1 Mobilní aplikace usnadňující práci s PRM cestujícími**

Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že většina zaměstnanců všech dotazovaných skupin neabsolvovala školení, a že v některých mimořádných situacích si nejsou zcela jisti, jak tyto situace řešit. Navrhované řešení, které je součástí této kapitoly, by bylo v praxi uplatnitelné především pro vlakový personál.

Navrhovaná mobilní aplikace by sloužila pouze jako interní aplikace pro zaměstnance ČD, a.s. a pro její instalaci by stačil běžný chytrý telefon. Aplikace by pracovala částečně online, ale převážně v offline režimu, a pro vlakový personál by sloužila jako rychlá nápověda pro situace, které mohou během přepravy PRM cestujících nastat. Hlavní výhodou navrhované mobilní aplikace by spočívala v názornosti praktických ukázek a v rychlém získání potřebných informací.

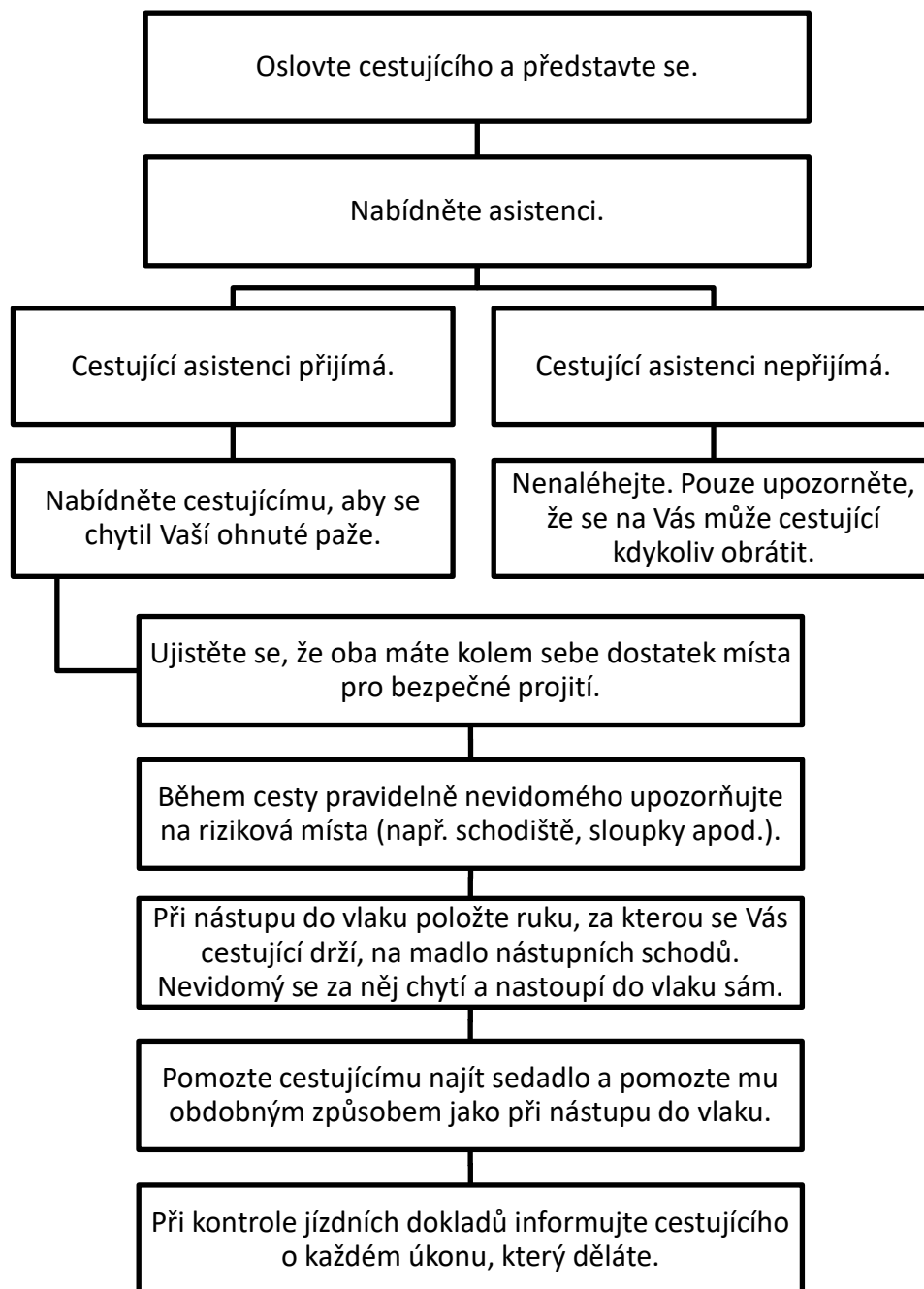
Následující podkapitoly se zabývají obsahem navrhované mobilní aplikace určené pro vlakový personál.

#### **3.1.1 Postupy týkající se zajištění asistence či pomoci**

Velmi důležitý zdroj informací by představovaly nahrané postupy v podobě algoritmů a sloužily by jako zdroj informací, jak zajistit potřebnou asistenci a pomoc konkrétnímu PRM cestujícímu. Algoritmy by byly součástí mobilní aplikace a fungovaly by na bázi offline režimu. Díky tomu by měl vlakový personál rychlý přístup k potřebným informacím a odpověď by získal téměř okamžitě. Zmíněné postupy by zahrnovaly také návody vztahující se na předávání PRM cestujícího zahraničnímu vlakovému personálu.

Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že nejčastěji se zaměstnanci ČD setkávají s cestujícími s pohybovým a se zrakovým postižením, proto je zde pro ilustraci uveden příklad, jak komunikovat s cestujícím se zrakovým postižením. Návrh této komunikace popisuje Obrázek 26.





**Obrázek 26** Návrh komunikace s cestujícím se zrakovým postižením (ČD, 2022, přepracováno autorkou)

Ačkoliv popisovaný návrh primárně cílí na zaměstnance pracující na pozici vlakového personálu, mohl by být tento návrh modifikován a rozšířen i pro jinou platformu (např. počítač, tablet atd.). Díky tomu by návrh mohl být aplikovatelný pro širší škálu uživatelů.

### 3.1.2 Mimořádné události a modelové řešení těchto situací

Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že mimořádné situace mohou zaměstnance často znejistit nebo dokonce přivést do situací, ve kterých si neví rady. Ještě větší nejistota může

nastat v případě, že se mezi cestujícími nachází PRM cestující, a vlakový personál je povinen vhodným způsobem informovat cestujícího a zajistit mu potřebnou pomoc či asistenci. Aby se eliminovaly situace, ve kterých si zaměstnanci nejsou jisti nebo neví, jak postupovat, pomohlo by sjednotit interní návody a postupy, jak v těchto situacích postupovat. V kapitole 2.4 bylo uvedeno, že zaměstnanci ČD mají k dispozici PL, ze kterých mohou čerpat informace v případech, kdy si nejsou jisti. Navrhovaná mobilní aplikace by obsahovala ucelený zdroj informací a fungovala by na bázi rozcestníku. Jako doplňující zdroj informací by mohly sloužit odpovědi od zahraničních dopravců, které byly popsány v kapitole 2.4.

Následující text se bude zabývat popisem vybraných mimořádných událostí, které byly předmětem kapitoly 2.3, a pro každou situaci bude navržené modelové řešení. Pro každou modelovou situaci se předpokládá, že vlakový personál byl včas informován o přítomnosti PRM cestujícího ve vlaku, a že vlakový personál má k dispozici navrhovanou mobilní aplikaci.

#### **Mimořádná událost na trati**

Řešení, které bylo popsáno v kapitole 2.4.1, by mohlo být rozšířeno ještě o automatickou změnu rezervace na následující den. V případě, že by bylo evidentní, že PRM cestující nestihne navazující spoj, vlakový personál by s vědomím PRM cestujícího informoval o vzniklé skutečnosti příslušné call centrum.

#### **Ztráta posledního přípoje v ten samý den**

V případě, že během přepravy nastane situace, která zapříčiní zpoždění vlaku, ověří si vlakový personál pomocí navrhované mobilní aplikace cílovou stanicí PRM cestujících. V případě, že cestující pokračuje do cílové stanice ještě dalším spojem, vyhodnotí vlakový personál, jestli je reálné navazující vlak stihnout. Pokud je evidentní, že by cestující nestihl poslední spoj v ten samý den, informuje nejprve o konkrétním postupu samotného cestujícího. V případě, že cestující s navrženým postupem souhlasí, kontaktuje vlakový personál příslušné call centrum. Kontaktní centrum informuje asistenční službu o zpoždění vlaku a změně čas objednané služby, zajistí cestujícímu ubytování včetně přepravy do ubytovacího zařízení. Následně změni cestujícímu rezervaci na následující den. Call centrum informuje o provedených změnách přímo cestujícího. V případě, že by chyběl kontakt na cestujícího, nebo by nebylo možné se mu dovolat, byl by informován vlakovým personálem.

#### **Selhání objednané asistence**

Vzhledem k nepředvídatelnosti situace se dá tato mimořádnost řešit s předstihem velmi obtížně, ne-li vůbec. Následky situace by se daly zmírnit tím, že před odjezdem vlaku nebo při

kontrole jízdních dokladů by vlakový personál poskytl PRM cestujícímu kontakt na příslušné call centrum.

### **Náhlá porucha schodišťové přepravní plošiny/výtahu**

V případě, že by dopravce o MU věděl s předstihem, mohl by situaci řešit obdobným způsobem jako italský železniční dopravce. To znamená, že pokud by to provoz na trati a ostatní provozní podmínky umožňovaly, vlak by byl přistaven k jinému nástupišti. U nečekaných událostí by ČD reagovalo stejným způsobem, který byl popsán v kapitole 2.3.4.

### **Snížený komfort**

V mezinárodních spojích může snížený komfort (např. nefungující přístupná toaleta pro PRM cestující) představovat pro PRM cestujícího opravdový problém. Vzhledem k nepříjemnostem, které může snížený komfort způsobit, by se jako vhodné řešení jevil zrušení rezervace a zamítnutí přepravy či asistence. Při rozhodnutí je třeba vzít v úvahu bezpečnost cestujícího, kterou může snížený komfort nějakým způsobem narušit. Ještě je nutné doplnit, že zrušení rezervace nebo zamítnutí přepravy či asistence musí platit pro všechny skupiny PRM cestujících stejně.

### **Způsob informování o výluce na trati**

Výluky na železniční infrastruktuře bývají v určitých případech plánované, a proto se na ně může dopravce do jisté míry připravit. Při objednávání náhradní přepravy by měly být alespoň jeden z objednávaných vozů bezbariérový. Pokud nastane výluka nečekaně, měl by se dopravce snažit tento parametr zachovat i v těchto případech.

Při výluce na trati může problém nastat při předávání informací a při následném přesunu cestujících na náhradní způsob přepravy. Při těchto situacích by měl vlakový personál věnovat zvýšenou pozornost PRM cestujícím a předat jim informace týkající se výluky vhodným způsobem.

U cestujících se zrakovým postižením se jako efektivní řešení jeví, aby jeden ze zaměstnanců vlakového personálu doprovodil cestujícího na místo, odkud bude cestující pokračovat náhradní přepravou a pomohl tomuto cestujícímu nastoupit do autobusu. Pokud by ve vlaku cestovalo více PRM cestujících, mohl by se zaměstnanec ČD vrátit pro dalšího PRM cestujícího a cestujícímu se zrakovým postižením by mohl na místo pomoci řidič autobusu.

Cestující se sluchovým postižením mohou informace týkající se výluky získat v písemné podobě – prostřednictvím informačních bannerů umístěných v železničních

stanicích, pomocí obrazového upozornění nebo prostřednictvím mobilní aplikace. Pokud by se k nim z nějakého důvodu tyto informace nedostaly, byli by informováni vlakovým personálem.

U cestujících s pohybovým postižením by byl postup stejný jako u cestujících se zrakovým postižením.

Cestující s mentálním postižením většinou cestují s doprovodem, a proto potřebnou asistenci zajistí cestujícímu jeho doprovod.

### **Popsané postupy**

Návody a postupy, které byly popsány výše, by byly nahrány a uloženy do mobilní aplikace. Navrhované postupy by sloužily jako rychlý zdroj informací primárně určený pro vlakový personál. Výhoda těchto postupů by spočívala v možnosti pracovat v offline režimu.

Algoritmy postupů, primárně sestavené pro vlakový personál, by mohly být rozšířeny pro potřeby zaměstnanců přepážek a zaměstnanců call centra. Postupy by ale bylo nutné do jisté míry modifikovat a umístit je na interní portál dopravce.

## **3.2 Chat jako další způsob kontaktování call centra ČD, a.s.**

Call centrum ČD mohou PRM cestující kontaktovat e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím formuláře umístěným na webových stránkách ČD. Z hlediska mezinárodní přepravy představuje call centrum prozatím jediný způsob, jak může PRM cestující přistupovat ke svojí rezervaci asistenčních služeb u zahraničního dopravce. Z toho důvodu by měl být nalezen další způsob kontaktování call centra, kterým by mohl být chat umístěný na webových stránkách dopravce.

### **3.2.1 Chat jako forma získávání informací**

Na webových stránkách lze najít odpovědi na některé dotazy týkající se mezinárodní přepravy PRM cestujících. Jako další zdroj informací by mohlo sloužit chatovací okno umístěné na webových stránkách dopravce. Po otevření chatového okna by se cestujícímu zobrazily dvě možnosti: dotaz nebo žádost o asistenci při přepravě. Po výběru první varianty by se objevily nejčastěji položené dotazy, které by mohly zodpovědět zamýšlenou otázku. Pokud by dotaz mezi těmito otázkami chyběl, zahájil by cestující chat. Úvod konverzace by byl automatizovaný, tj. vyzval by cestujícího k zadání kontaktních údajů. Následně by byla konverzace přepojena na zaměstnance call centra, který by zodpovídal dotazy PRM cestujícího. Po ukončení konverzace by zaměstnanec kontaktního centra vytvořil online záznam z proběhlé konverzace a tento záznam by zaslal PRM cestujícímu na e-mailovou adresu.

Tuto možnost získávání informací by uvítali lidé, kteří z nějakého důvodu nechtějí nebo nemohou telefonovat, a lidé, kteří upřednostňují rychlý způsob získání informací. Chat by disponoval též hlasovým výstupem, takže jeho použití by umožnilo přístup též cestujícím se zrakovým postižením. Pro registrované uživatele by se komunikace z chatu ukládaly do osobního účtu a cestující by k nim měl přístup v případě potřeby neustále. Neregistrovaní uživatelé by komunikaci z chatu obdrželi prostřednictvím e-mailu.

### **3.2.2 Chat jako další možnost jak vytvořit žádost o asistenci**

Na podobné bázi by fungoval chat pro případ podání žádosti o asistenci. Po otevření chatového okna by cestující vybral v tomto případě druhou nabízenou variantu – tedy žádost o asistenci při přepravě. Identifikační údaje o cestujícím by v případě registrovaných uživatelů nebylo nutné vyplňovat, protože by se při vytvoření žádosti nahrály automaticky do online formuláře. Žadatel by tedy vyplnil pouze následující údaje:

- typ objednávané asistence či pomoci (pouze asistence nebo s vozíkem),
- informace týkající se doprovodu (bez doprovodu nebo s doprovodem),
- typ invalidního vozíku (mechanický nebo elektrický),
- datum odjezdu,
- nástupní stanice,
- cílová stanice,
- informace týkající se cesty – pouze cesta tam nebo zpáteční,
- doplňující informace – poznámka, souhlas podmínkami atd.

Po odeslání žádosti se z chatu automaticky vygeneruje formulář opatřený identifikačním číslem, které bude žadateli sděleno prostřednictvím chatu i prostřednictvím e-mailu. Schválení nebo zamítnutí žádosti bude muset i nadále zůstat u mechanické kontroly zaměstnancem call centra. Prostřednictvím chatu by si mohl cestující ověřit stav žádosti a na zamítnutou žádost případně reagovat prostřednictvím chatu.

Díky tomu, že chat bude vybaven hlasovým výstupem a možností zvětšení, bude uzpůsobený i pro cestující se zrakovým postižením. Další výhodou vytvoření žádosti prostřednictvím chatu bude úspora času pro objednatele.

### **3.3 Zpětná vazba k hodnocení poskytnuté asistence či přepravy**

V současné době nejsou PRM cestující nijak vyzýváni k vyjádření spokojenosti či nespokojenosti s objednanou přepravou nebo asistencí. Poskytnutí zpětné vazby tak plně záleží na iniciativě cestujícího a hodnocení objednané služby tak může cestující vyjádřit pouze

kontaktováním call centra. Cestující proto nemá jinou možnost než kontaktovat call centrum prostřednictvím kontaktního formuláře, telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu.

V podobné situaci se nachází také dopravce, zastoupený vlakovým personálem. V současné době vyjádření ke kvalitě poskytnuté asistence plně závisí na iniciativě každého vlakvedoucího nebo průvodčího.

Získání zpětné vazby vede ke zlepšení poskytovaných služeb, a proto se bude následující text zabývat způsoby, jak získat zpětnou vazbu od PRM cestujících.

### **3.3.1 Zpětná vazba na služby poskytované dopravcem**

Po ukončení přepravy by PRM cestující obdržel krátké hodnocení týkající se poskytnuté služby nebo asistence. Hodnocení by bylo cestujícímu zasláno na jeho e-mailovou adresu nebo prostřednictvím mobilní aplikace a poskytnutí zpětné vazby by cestujícímu nezabralo více než 5 minut.

Vzhledem k velkému počtu cestujících a pro časovou úspornost by pro hodnocení byly využity kvalitativní škálové otázky dotazující se vždy velmi obecně. Škálu spokojenosti by tvořil systém hvězdiček (1-5) a jejich počet by cestující zvolil podle spokojenosti, tj. 1 = nejhorší, 5 = nejlepší.

V závěru dotazníku by byla použita volná otázka, která by byla nepovinná. Tato otázka by cestujícím umožňovala doplnit jakékoliv připomínky, komentáře, apod. Ačkoliv by se získaná data špatně vyhodnocovala, mohla by dopravci přinést důležité informace o tom, na které aspekty by se měl zaměřit, a které případně zlepšit.

Následující text bude věnován jednotlivým otázkám, které by obsahovalo navrhované hodnocení cesty.

#### **1. Jak jste byl/a spokojený/á s nákupem jízdenky?**

K nákupu jízdenky se váže celá řada procesů, proto se může tato otázka obtížněji vyhodnocovat. Přesto má tato otázka své opodstatnění. Může vést dopravce ke kontrolám, jestli správně fungují platební brány, zda jsou mobilní stránky plně funkční apod. V případě, že cestující svoji nespokojenost nspecifikuje v otázce 6, nebo jiným způsobem, nemůže dopravce blíže specifikovat, z čeho nespokojenost cestujícího vychází. Přesto ale dopravci poskytuje obecné hodnocení realizované přepravy.

## **2. Jak hodnotíte přístup vlakového personálu, případně zaměstnanců přepážky?**

Přístup zaměstnanců přepážky a vlakového personálu rovněž ovlivňuje kvalitu poskytované služby. Po zodpovězení této otázky by vyhodnocovatel dotazníků mohl jmenovitě identifikovat vlakový personál, který byl nasazen na konkrétním vlakovém spoji.

## **3. Jak hodnotíte komfort během cesty?**

Komfort se během přepravy podílí na celkovém hodnocení velkou měrou, zvláště v případech mezinárodních cest. Po získání zpětné vazby může dopravce přesně identifikovat vlak, ve kterém cestující cestoval, a snáze odhalit nedostatky. K tomu mohou přispět komentáře ostatních cestujících, kteří cestovali stejným vlakem, a jejich stížnosti se mohou týkat stejné věci.

## **4. Máte ještě nějaké doplňující komentáře, připomínky apod.?**

Tato otázka by byla dobrovolná a sloužila by pro vyjádření dalších připomínek a komentářů. Ačkoliv se dá předpokládat, že ve většině případů zůstane tato otázka nezodpovězena, může poskytnout dopravci velmi cenné informace.

### **3.3.2 Zpětná vazba na asistenční služby poskytované 3. stranou**

Navrhovaný dotazník by doplňovaly ještě dvě kvalitativní škálové otázky, které by se týkaly hodnocení externích poskytovatelů či externích dodavatelů služeb. Hodnocení poskytnuté asistence by mohlo poskytnout dopravci velmi důležité informace o správnosti vybraných dodavatelů asistenčních služeb a o efektivitě nastavených procesů. Zpětná vazba týkající se bezbariérového přístupu slouží dopravci jako podklad pro dohodu o spolupráci mezi dopravcem (ČD) a provozovatelem železničních stanic (SŽ, s. o.).

## **1. Jak hodnotíte bezbariérový přístup (dostupnost výtahů, zdvihacích plošin, přístup na nástupiště apod.) ve výchozí/cílové železniční stanici?**

Bezbariérový přístup je pro PRM cestující nesmírně důležitý. Proto funkčnost zařízení a vybavení usnadňující přístup těmto cestujícím může velmi výrazně ovlivnit celkovou kvalitu poskytované služby. V případě, že by cestující zodpověděl tuto otázku, mohl by dopravce zjistit název konkrétní stanice a číslo vlaku, který cestující hodnotil, a kterým cestoval.

## **2. Jak hodnotíte poskytnutou asistenci?**

Ačkoliv asistenci ne vždy zajišťují přímo zaměstnanci dopravce, představuje hodnocení poskytované asistence pro dopravce velmi cenné informace. V případě, že asistenci dopravce objednává u externího dodavatele, může dopravce díky tomuto hodnocení získat přehled

o spokojenosti s dodavatelem služeb. V případě, že by cestující negativně ohodnotil poskytnutou asistenci (tj. na škále by zvolil dvě hvězdičky a méně), objevily by se v dotazníku další podotázky dotazující se na hlavní důvody nespokojenosti. Pro představu jsou uvedeny příklady nejčastějších důvodů nespokojenosti:

- meeting point, na kterém měla čekat objednaná asistence, byl obtížně dosažitelný,
- na objednanou asistenci jsem čekal/a delší dobu než 15 minut,
- objednaná asistence nedorazila na meeting point, a proto jsem musel/a kontaktovat call centrum,
- během poskytované asistence mi nebyly poskytovány důležité informace týkající se cesty k vlaku/z vlaku.

### **3.3.3 Zpětná vazba na předání vlaku zahraničnímu dopravci**

Z hlediska mezinárodní přepravy by se dalo poskytnutí zpětné vazby rozšířit ještě o hodnocení konkrétní spolupráce se zahraničním dopravcem, resp. s jeho zástupcem. Zpětná vazba by poskytla informace o míře kompatibility s procesy zahraničního dopravce.

Hodnocení poskytnuté asistence by se vázalo vždy ke konkrétní jízdě vlaku a k jejímu hodnocení by byl vlakový personál vyzván vždy po ukončení přepravy, tedy zpětně. Vyjádření zpětné vazby by probíhalo formou krátkého dotazníku, který by dotazovanému zabral pouze několik sekund. Dotazník by tvořila pouze jedna kvalitativní uzavřená dichotomická otázka, která by se dotazovala, zda předání vlaku proběhlo tak, jak mělo. Odpověď by vlakový personál mohl vyjádřit pomocí symbolu zdvihnutého palce (tj. předání vlaku proběhlo tak jak mělo) nebo zvolit symbol palce směřujícího směrem dolů (tj. vyjádření nespokojenosti s předávkou).

Ačkoliv může takto navrhovaný dotazník indikovat nedostatečnou vypovídací hodnotu, pro začátky vyhodnocování předávky vlaku by mělo být navrhované dotazování dostačující. Při nastavení vyhodnocování se ještě zohledňuje časová omezenost a vytíženost vlakového personálu. V případě, že by převažovaly negativní odpovědi, bylo by vhodné dotazník doplnit ještě o další otázky, případně vymyslet jiná řešení, která by přispěla k odstranění problému.

## **3.4 Školení zaměstnanců ČD, a.s.**

Výsledky zjištěné dotazníkovým šetřením ukázaly, že většina zaměstnanců školení neabsolvovala. Řízení a organizace procesu školení klade na velké společnosti vysoké nároky z hlediska koordinace, alokace kapacit a řízení těchto procesů. Proto by se u větší skupiny zaměstnanců jako vhodné řešení nabízela školení v online podobě. Oproti tomu méně početné skupiny zaměstnanců by mohly zůstat u klasické formy školení, případně kombinovat



prezenční formu školení se školením v online podobě. Podrobnější popis školení vybraných kategorií zaměstnanců bude popsán v následujícím textu.

### **3.4.1 Školení zaměstnanců call centra**

Vzhledem k celkovému počtu pracovníků call centra by bylo reálné uvažovat o školení v prezenční podobě. Pro velké pracovní vytížení zaměstnanců call centra se zdá být takové řešení pouze teoretické. Nicméně je potřeba zohlednit také variantu, že by se podařilo některé zaměstnance poslat na prezenční formu školení během jejich pracovní doby. V tom případě, by školení byla koncipována tak, že úvod školení by se věnoval teoretickým znalostem, a zbývající část by se zabývala řešením různých modelových situací. Každého kurzu by se mohlo zúčastnit maximálně 12 účastníků, a proto by na školení existoval prostor pro dostatečné praktické procvičení těchto situací.

Modelové situace, kterým by se věnovala značná část školení, by byly pravidelně obměňovány a na každém turnusu školení by se řešily pokaždé jiné situace. Variabilita v řešených situacích by vedla k širšímu rozsahu znalostí zaměstnanců call centra jako celku a mohla by vést k vzájemnému sdílení získaných informací mezi zaměstnanci navzájem. Proměnlivost situací by také zohledňovala všechny skupiny PRM cestujících a pracovníci by mohli získat větší jistotu, jak pracovat s každou skupinou PRM cestujících.

Závěr školení by sloužil k případným dotazům a k poskytnutí zpětné vazby Dopravně vzdělávacímu institutu.

Doplňkem k prezenční formě školení by mohla být školení v online formě, která by byla pro zaměstnance povinná. Školení by byla věnována běžným situacím, se kterými se mohou zaměstnanci call centra při své práci setkat. Běžné situace by byly řešeny z pohledu všech skupin PRM cestujících, takže by se předešlo tomu, že by zaměstnancům chyběly k určité skupině PRM cestujících potřebné informace. Pracovníci by pravidelně dostávali hypertextové odkazy na školení, která by bylo potřeba do určitého data absolvovat. Online školení by byla koncipována formou interaktivních formulářů, které by se střídaly s krátkými videi. V závěru školení by zaměstnanci vypracovali krátký online test, který by ověřil, zda školení absolvovali.

Jiná situace by nastala v případě, že by bylo nereálné poslat část zaměstnanců na prezenční školení během jejich pracovní doby. V tom případě by školení zůstala v online podobě a pracovníci call centra by absolvovali online školení v eTutoru v pozdních nočních nebo ranních hodinách, kdy poklesne počet hovorů (chatů – v případě, že by byl zaveden chat).

### 3.4.2 Školení vlakového personálu a zaměstnanců přepážky

Vlakový personál a zaměstnanci přepážek představují ve srovnání se zaměstnanci call centra velmi početné skupiny zaměstnanců, a proto by bylo potřeba najít alternativu, která zajistí rozšíření školení mezi více zaměstnanců.

Školení v prezenční formě trvá celkově 3 hodiny a doby trvání dílčích činností prezenčních školení v minutách jsou popsány v Tabulce 7.

Pořadí	Činnost	Trvání [min]
1.	Zásady bezpečnosti práce při manipulaci se zařízením	20
2.	Popis funkce zařízení (obecný popis funkce a konstrukce zařízení)	15
3.	Návod k obsluze od výrobce typu plošiny: vozu řady Bdbgmee	15
4.	Rizika při práci se zařízením	15
5.	Zajištění bezpečnosti přepravovaných osob	15
6.	Opatření ředitele OJ ZAP č. 5/2015, ve znění změny č. 1, část mobilní	10
7.	Praktická obsluha plošiny	45
8.	Ověření praktických dovedností	45

**Tabulka 7** Doba trvání jednotlivých činností školení v prezenční formě (zdroj: autorka)

Ve srovnání se školením v prezenční formě disponují online školení neomezenou kapacitou účastníků a nekladou tak velké nároky na čas spojený s přepravou na místo konání. Z toho důvodu by velká část prezenčních školení mohla být nahrazena školením v online formě. Jednotlivé části prezenční formy školení týkající se obsluhy zdvihací plošiny, které by mohly být substituovány do online podoby, popisuje Tabulka 8.

Jak vyplývá z Tabulky 8, přesun většiny činností do online podoby by snížil dobu potřebnou pro absolvování školení o polovinu. Díky tomu by se počet proškolených zaměstnanců zdvojnásobil.

Ačkoliv by se online školení věnovala pouze teoretickým znalostem, mohla by ve velké míře substituovat prezenční školení. Virtuální školení by mohla sloužit jako připomenutí praktických dovedností, které zaměstnanci získali již na prezenčním školení. Pro zaměstnance, kteří školení neabsolvovali, by tento teoretický podklad sloužil alespoň jako teoretický návod, jak danou situaci řešit.

Pořadí	Činnost	Forma školení
1.	Zásady bezpečnosti práce při manipulaci se zařízením	Online
2.	Popis funkce zařízení (obecný popis funkce a konstrukce zařízení)	Online
3.	Návod k obsluze od výrobce typu plošiny: vozu řady Bdbgmee	Online
4.	Rizika při práci se zařízením	Online
5.	Zajištění bezpečnosti přepravovaných osob	Online
6.	Opatření ředitele OJ ZAP č. 5/2015, ve znění změny č. 1, část mobilní	Online
7.	Praktická obsluha plošiny	Prezenční
8.	Ověření praktických dovedností	Prezenční

**Tabulka 8** Navrhované části školení přesunutá do online formy (zdroj: autorka)

Další změna, kterou by si změna formy školení vyžádala, by spočívala ve vytvoření e- learningových materiálů pro mobilní platformu. Díky tomu by zaměstnanci na pozici vlakového personálu mohli velkou část školení absolvovat na svém služebním mobilním telefonu v době menšího pracovního vytížení. Zaměstnanci přepážky by online část školení měli k dispozici na pracovních počítačích a školením by mohli věnovat během pracovní doby v čase menšího pracovního vytížení.

## **4 ZHODNOCENÍ NAVRŽENÝCH ŘEŠENÍ PRO ZPŘÍSTUPNĚNÍ DOPRAVNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU NEBO ORIENTACE**

Závěrečná část práce bude věnována zhodnocení jednotlivých navrhovaných řešení z hlediska personálního a ekonomického, přičemž oba zmíněné aspekty implikují čistý přínos pro každý návrh.

Personální náklady představují pro zaměstnavatele nezanedbatelnou část celkových nákladů, a proto se každý zaměstnavatel snaží náklady na lidské zdroje vhodně alokovat. Návrhy, které byly popsány v návrhové části práce, vyžadují práci především zaměstnanců IT oddělení. S personálním zajištěním úzce souvisí finanční zhodnocení. Vzhledem k tomu, že by zhodnocení vyžadovala data týkající se zdrojů a způsobů financování, informace týkající se smluv s dodavateli apod., budou tato zhodnocení popsána pouze kvalitativně.

### **4.1 Zhodnocení zavedení mobilní aplikace**

Vzhledem k tomu, že oblast IT technologií disponuje obrovskou přidanou hodnotou pro podnik, určitě se zaměstnavateli vyplatí plně využívat potenciál vlastních zaměstnanců a spolupracovat s nimi dlouhodobě. Pro dopravce největší přidaná hodnota spočívá ve znalostech v oblasti železniční dopravy.

#### **4.1.1 Personální náročnost vytvoření a správy mobilní aplikace**

ČD již využívají některé interní mobilní aplikace (např. ČD Komunikátor, Můj vlak), a proto by nemuselo nutně dojít k náboru nových zaměstnanců, resp. k vytvoření nového týmu pracovníků. Navrhovaná mobilní aplikace by se z technického hlediska příliš neodlišovala od stávajících aplikací ČD, a proto by zaměstnanci IT oddělení nebyli vystaveni úplně novému úkolu.

Před tím než by se přistoupilo k technickým návrhům aplikace, by bylo vhodné, aby se setkal zástupce IT oddělení se zaměstnanci, kteří dobře znají práci vlakového personálu a zaměstnanců přepážky. Setkání zástupců jednotlivých skupin by sloužilo k vyjasnění požadavků ze strany uživatelů aplikace, díky čemuž by IT oddělení získalo komplexnější pohled na celou situaci.

Po vymezení požadavků obou zainteresovaných stran by následovalo přesné definování technického návrhu (tj. schopnosti a dovednosti aplikace, vizuální stránka aplikace, klasifikace cílových uživatelů včetně odhadovaného množství uživatelů), na něž by navazoval samotný

vývoj mobilní aplikace. Implementaci mobilní aplikace mezi cílové uživatele by předcházelo testování aplikace a případné opravy. Funkční testování aplikace zvládne běžný uživatel bez IT znalostí, a proto by testováním mohli být pověřeni zaměstnanci vlakového personálu a zaměstnanci přepážky. Zaměstnanci by během své pracovní doby vyzkoušeli, jak aplikace reaguje na jejich vymyšlené dotazy a reakce by zaznamenávali prostřednictvím snímků obrazovky/displeje. Takto pořízené snímky by odeslali IT oddělení pro další zpracování.

#### **4.1.2 Finanční náročnost navrhované mobilní aplikace**

S navrhovanou mobilní aplikací by souvisely náklady spojené s vývojem a implementací mobilní aplikace. Další náklady, které by s sebou mobilní aplikace přinesla, by byly náklady týkající se správy a údržby aplikace.

#### **4.1.3 Přínosy navrhované mobilní aplikace**

Navrhovaná mobilní aplikace by sloužila především pro potřeby vlakového personálu a představovala by ucelený přehled informací, ke kterému by měli zaměstnanci neustálý přístup. Design aplikace bude navržený tak, aby aplikace maximálně rychle a zároveň intuitivně poskytla potřebné informace. Informační databázi by tvořily dvě základní skupiny informací. První z nich by obsahovala algoritmy popisujících postupy zajištění asistence či přepravy při přepravě PRM cestujících. Druhou skupinu by tvořily postupy v případě mimořádných událostí, se kterými se může vlakový personál setkat.

Navrhovaná aplikace by obsahovala e-learningová školení, která by zaměstnanec mohl absolvovat kdekoliv v terénu. Školení v prezenční formě by zůstala zachována jen pro nácvik obsluhy manipulační zdvihací plošiny a pro zkoušku praktických dovedností.

Jako další výhodu u navrhované aplikace lze zmínit možnost modifikovat tuto aplikaci a využít její potenciál i pro zaměstnance přepážek.

### **4.2 Zhodnocení přínosů a nákladů zavedení chatu**

Navrhovaný chat jako další způsob kontaktování call centra by byl umístěný na webových stránkách dopravce a vyžadoval by úpravy webových stránek. Celý proces vytvoření a správa chatu by spočívala opět na zaměstnancích IT oddělení.

#### **4.2.1 Personální náročnost vytvoření navrhovaného chatu**

Stejně jako u mobilní aplikace, před samotným plánováním vytvoření chatu by bylo vhodné, aby se zástupce IT oddělení setkal se zaměstnancem, který dobře zná práci zaměstnanců call centra (např. s vedoucím pracovníkem call centra). Předmětem setkání by byla diskuze týkající se požadavků a očekávání obou zainteresovaných stran.

Po této diskuzi by následovalo stanovení a ověření technických parametrů chatu a následovala by vývojová fáze zakončená testováním funkčnosti chatu. Testování by opět nevyžadovalo žádné IT znalosti, a proto by obdobně jako u mobilní aplikace mohlo být delegováno na zaměstnance call centra.

#### **4.2.2 Finanční náročnost vytvoření navrhovaného chatu**

Vytvoření chatu by stejně jako mobilní aplikace vyžadovalo práci především zaměstnanců IT oddělení. Z toho důvodu by se mzdové náklady příliš nelišily od mzdových nákladů potřebných pro vytvoření mobilní aplikace. Jako další náklady lze uvést náklady spojené s modifikací webových stránek a náklady potřebné pro správu a údržbu chatu.

#### **4.2.3 Přínosy navrhovaného chatu**

Navrhovaný chat by fungoval jako alternativa k současným způsobům, kterými mohou PRM cestující kontaktoval call centrum. Chat by ocenili především lidé se sluchovým postižením, lidé s vadou řeči nebo lidé, kteří z nějakého důvodu nechtějí nebo nemohou telefonovat. Výhoda chatu by spočívala v rychlém získání potřebných informací a v možnosti uložení těchto informací, v úspoře času při čekání na spojení s operátorem, odpadly by mezikroky při spojení hovoru s operátorem call centra a PRM cestující by se nemusel stresovat cenou hovoru.

Přidání chatového okna na webové stránky dopravce by vedlo k rozšíření dostupnosti služeb pro PRM cestující. Vzhledem k tomu, že by chat disponoval hlasovým výstupem, mohla by být varianta chatu uplatnitelná i pro cestující se zrakovým postižením. Největší přínos pro dopravce by spočíval v tom, že by ČD zajistily inkluzi PRM cestujících, a tím by zlepšily svoje PR. Druhotným přínosem by byla vyšší poptávka ze strany PRM cestujících, která by indukovala nárůst tržeb pro dopravce.

### **4.3 Zhodnocení návrhu zpětné vazby**

V kapitole 3.3 bylo uvedeno, že zpětná vazba by byla získána z více zdrojů, pro které platí společné charakteristiky. Následující text se proto bude věnovat segmentaci jednotlivých zdrojů zhodnocených podle stejných kritérií jako předchozí kapitoly.

#### **4.3.1 Personální náročnost získávání dodatečné zpětné vazby**

Aby mohlo být hodnocení rozšířeno také mezi PRM cestující, bylo by potřeba nejprve vytvořit dotazník spokojenosti. Za vytvoření jednotlivých otázek by odpovídali zaměstnanci z Odboru cenotvorby osobní dopravy. Vytvořený dotazník by tyto zaměstnanci poslali IT oddělení, které by převzalo následující proces. Dalším krokem by bylo zhodnocení technických

parametrů dotazníku (tj. vizuální obsah dotazníku, určení cílového počtu uživatelů, apod.), na něž by následoval proces automatizace zasílání dotazníku. Pro zasílání dotazníkového formuláře bude klíčové, aby odeslání dotazníku bylo správně načasováno, a v případě odeslání na mobilní telefon cestujícího, aby správně fungoval v mobilní verzi. Samotné implementaci by předcházela fáze testování. Pro testování by bylo vhodné, aby ČD do této fáze zapojily co nejvíce své interní zaměstnance, čímž by došlo k úspoře mzdových nákladů. Vyhodnocení dotazníku by i nadále zůstalo v gesci Odboru cenotvorby osobní dopravy.

#### **4.3.2 Finanční náročnost získávání dodatečné zpětné vazby**

Získání dodatečné zpětné vazby by vyžadovalo především náklady spojené s transformací a implementací definovaných dotazů do online podoby. Další náklady, které by s tímto návrhem souvisely, by představovaly náklady nutné pro správu a údržbu online platformy. Aditivní náklady by mohly vzniknout při vyhodnocování dotazníku.

#### **4.3.3 Přínosy získávání dodatečné zpětné vazby**

Zpětná vazba by byla podávána z pohledu PRM cestujících a z pohledu vlakového personálu. U dotazníku určenému PRM cestujícím by výhoda spočívala v provázanosti konkrétní jízdenky zakoupenou v aplikaci na interní systém ČD. Díky tomu by dopravce získal informace o tom, kterým konkrétním vlakem dotazovaný cestoval, a které železniční stanice během přepravy využil. Na základě parametrů jízdenky cestujícího by dopravce snadno mohl identifikovat nedostatky, např. tím, že by na ně upozornilo více cestujících zároveň. Otázky dotazníku by byly koncipovány tak, že by hodnotily nejen dopravce (ČD), ale také provozovatele železničních stanic (SŽ) a dodavatele asistenčních služeb. Nevýhoda dotazníku by spočívala v zobecnění otázek, s čímž souvisí horší interpretování získaných dat. Jako další nevýhodu lze uvést složitější a komplikovanější řešení stížností PRM cestujících na ostatní subjekty, tj. SŽ a dodavatele asistenčních služeb, které se podílejí na přepravním procesu. Bohužel, v případě některých mimořádných situací (např. výluky, nestihnutí posledního spoje v ten samý den, apod.) by navrhovaný dotazník nerefletoval vzniklé mimořádnosti, a výsledky některých otázek by mohly být kvůli těmto situacím zavádějící a emotivně ovlivněné.

Hodnocení kvality asistenčních služeb může dopravci poskytnout důležité informace o tom, zda dodavatel těchto služeb byl vybrán správně. Na základě získaných dat může dopravce dodavatele podněcovat k poskytování kvalitnějších služeb, případně se současným dodavatelem ukončit smlouvu o spolupráci.

Při předávání vlakové soupravy včetně PRM cestujících může mezi vlakovým personálem ČD a vlakovým personálem zahraničního dopravce dojít k nedorozumění. To bývá převážně způsobeno jazykovou bariérou nebo nejasností postupů. Zpětná vazba ze strany vlakového personálu tak poskytuje dopravci důležité informace o tom, zda jsou předávací procesy správně a efektivně nastaveny, a jak konkrétně se zahraničním dopravcem navázat vzájemnou spolupráci, která by mohla vést ke kompatibilitě procesů obou dopravců.

#### **4.4 Zhodnocení návrhu školení zaměstnanců**

Společným jmenovatelem návrhů týkajících se školení zaměstnanců ČD byla částečná transformace prezenční formy školení do online podoby. Tato změna bude určitě klást vyšší nároky na technickou funkčnost a propracovanost online školení, s čímž bude jednoznačně souviset i vyšší náročnost na dovednosti IT specialistů.

##### **4.4.1 Personální a ekonomická náročnost při změně formy školení do online podoby**

Pokud by i nadále zůstal poskytovatelem školení DVI, pro ČD by navrhovaná transformace přinesla změnu cen školení. Pokud by se ČD rozhodly pro vytvoření vlastních školících materiálů v online podobě, znamenalo by to pro ně rozšíření IT oddělení o nové zaměstnance.

Jak vyplývá z návrhů uvedených v kapitole 3.4, zůstanou personální požadavky na lektory beze změny, tedy jeden lektor bude zodpovídat za celý průběh školení.

Vyšší nároky a požadavky na online školení (např. vytvoření interaktivních rozhraní, simulace určitých situací atd.) budou znamenat vyšší náročnost při vytváření těchto školících materiálů. Z toho důvodu vzniknou DVI vyšší náklady spojené s pořízením vylepšené verze školících materiálů a tyto náklady DVI promítne ČD v cenách za školení.

##### **4.4.2 Přínosy online formy školení**

Přesunem většiny činností do podoby e-learningu by se zkrátil čas potřebný pro celé školení, díky čemuž by mohlo dojít k navýšení kapacit účastníků.

Podkladové materiály pro školení, které by byly k dispozici v navrhované mobilní aplikaci, by zůstaly v aplikaci uložené i po jeho absolvování. Vlakový personál by k nim měl tedy přístup neustále a absolvovaná školení by mohla sloužit jako doplňkový zdroj informací pro zaměstnance.

Vzhledem k tomu, že školení v online podobě by mohli zaměstnanci absolvovat v podstatě kdekoliv v terénu, klesla by také potřeba přepravy na místo konání školení, čímž by



došlo k časovým úsporám. Větší poptávka po online školení by kladla větší nároky na DVI, který by musel zajistit správné a efektivní fungování online rozhraní. S tím by vznikly DVI vyšší náklady na IT zaměstnance (resp. externího dodavatele IT služeb), které by se promítly do cen účtovaných ČD.

## ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo navrhnout konkrétní řešení, která by přispěla ke zlepšení stávající situace v mezinárodní železniční přepravě pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace, označovaných jako PRM cestující.

Podkladem pro sestavení jednotlivých návrhů se stalo především dotazníkové šetření adresované zaměstnancům ČD a jako doplňkový podklad sloužila řešení mimořádných událostí zahraničních železničních dopravců. Na základě vyhodnocení dat získaných z dotazníku byly definovány čtyři na sobě nezávislé návrhy, které by přispěly ke zpřístupnění dopravních služeb PRM cestujícím.

Jedním z navrhovaných řešení bylo zavedení mobilní aplikace určené výhradně pro zaměstnance ČD, jejíž výhody by spočívaly ve zjednodušení práce vlakovému personálu. Konkrétně se jedná o postupy týkající se zajištění asistence či pomoci PRM cestujícím a postupy určené pro řešení mimořádných situací, které mohou během přepravy nastat. Cílem navrhované aplikace bylo vytvořit jednotný a přehledný zdroj služící k rychlému získání potřebných informací. Prostor pro zlepšení byl nalezen také u možností kontaktování call centra, jež by byly mimo stávající způsoby rozšířeny o umístění chatového okna na webové stránky dopravce. Navrhovaný chat by umožňoval PRM cestujícím vytvořit žádost o asistenci (o přepravu) nebo by sloužil jako zdroj pro získávání informací týkající se přepravy. Výhoda chatu by spočívala ve větší flexibilitě pro cestující, a tudíž i ve větší inkluzi cestujících s individuálními potřebami.

V analytické části došlo ke zjištění, že PRM cestující nejsou nijak vyzýváni k hodnocení spokojenosti s přepravou/asistencí či s předáním vlaku zahraniční kolegyni/kolegovi. Z toho důvodu byly navrženy způsoby získání zpětné vazby od PRM cestujících a od zaměstnanců ČD. Pro hodnocení spokojenosti u obou skupin byly navrženy dotazníky, které cestující nebo zaměstnanec ČD po ukončení přepravy obdrží prostřednictvím webové aplikace (v případě cestujícího také možnost prostřednictvím e-mailu). Data získaná z dotazníků určených PRM cestujícím by přispěla ke zkvalitnění služeb a data od vlakového personálu by poskytla informace o míře kompatibility s procesy zahraničního dopravce.

Dotazníkové šetření vedlo ke zjištění, že mezi zaměstnanci ČD převažují zaměstnanci, kteří neabsolvovali školení týkající se přepravy PRM cestujících. Z toho důvodu bylo nutné najít způsob, jak školení rozšířit mezi větší počet zaměstnanců. Jako vhodná řešení by se nabízela transformace většiny částí školení z prezenční formy do online podoby. E-learningové

materiály by byly převedeny do mobilní platformy a školení by vlakový personál mohl absolvovat kdekoliv v terénu během své pracovní doby.

Jedním ze základních požadavků na veřejnou hromadnou dopravu je nediskriminační přístup založený na rovnoprávnosti cestujících a jako další neméně důležitý aspekt, který cestující hodnotí, je kvalita poskytované služby. Navrhovaná řešení byla zvolena tak, aby měla dopad na největší část cestujících, a aby mohla být realizována nezávisle na sobě. Cíl, který si kladla diplomová práce, byl tedy splněn.

## POUŽITÁ LITERATURA

BRIŠ, Petr, 2010, Management kvality, Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2010, ISBN 9788073189129.

CENDIS, s. p., [b.r.(a)]. OneTicket – Dopravci. *Centrum dopravních informačních systémů Ministerstva dopravy ČR* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://oneticket.cz/carriers>

CENDIS, s. p., [b.r.(b)]. OneTicket – Jak to funguje. *Centrum dopravních informačních systémů Ministerstva dopravy ČR* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://oneticket.cz/howItWorks>

CENDIS, s.p., [b.r.(c)]. OneTicket – Naše projekty. *Centrum dopravních informačních systémů Ministerstva dopravy ČR* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.cendis.cz/nase-projekty/>

CENDIS, s.p., [b.r.(d)]. OneTicket – Základní údaje a vznik státního podniku. *Centrum dopravních informačních systémů Ministerstva dopravy ČR* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.cendis.cz/zakladni-udaje-a-vznik/>

ČESKÉ DRÁHY, 2008. *Interní dokument - Vědeckotechnický sborník ČD č. 26/2008: Odstranění překážek bránících plnohodnotnému cestování osob se sníženou schopností pohybu a orientace v prostředí Českých drah*. Praha: České dráhy, a.s.

ČESKÉ DRÁHY, 2010. *Interní dokument - Návod k použití: Osoby se sníženou pohyblivostí - program pro rezervaci asistence při mezinárodních jízdách (UIC PRM ABT)*. Praha: České dráhy, a.s.

ČESKÉ DRÁHY, 2022a. *Interní dokument - Procesní list osobní přepravy: Přeprava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace*. Praha: České dráhy, a.s.

ČESKÉ DRÁHY, 2022b. *Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu*. [online]. [cit. 2023-04-07]. Dostupné z: [https://www.cd.cz/assets/info/cim-se-ridime/spo\\_zmena-1.pdf](https://www.cd.cz/assets/info/cim-se-ridime/spo_zmena-1.pdf)

ČESKÉ DRÁHY, 2022c. *Interní dokument - Procesní list osobní přepravy: Činnost zaměstnanců ve vlaku při mimořádnostech v dopravě V-36*. Praha: České dráhy, a.s.

ČESKÉ DRÁHY, [2023a]. Služby pro cestující na vozíku. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/cestovani-zdravotne-hendikepovanych/-29456/>

ČESKÉ DRÁHY, [2023b]. Služby pro osoby se zrakovým postižením. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/cestovani-zdravotne-hendikepovanych/-29453/>

ČESKÉ DRÁHY, [2023c]. Služby pro osoby se sluchovým postižením. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/cestovani-zdravotne-hendikepovanych/-29455/>

ČESKÉ DRÁHY, 2023d. *Interní dokument – Doklad o školení*. Praha: České dráhy, a.s.

ČESKO, 1994. *Zákon č. 266/1994 Sb., o drahách* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=266&r=1994>

ČESKO, 2006. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: [https://ppropo.mpsv.cz/zakon\\_108\\_2006](https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006)

ČESKO, 2008. *Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob*. [online]. [cit. 2023-01-18]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/sb138-08-pdf.aspx>

ČESKO, 2010. *Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=194&r=2010>

ČESKO, 2020. *Usnesení vlády České republiky ze dne 20. července 2020 č. 761 o Národním plánu podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021–2025* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z:

<https://www.vlada.cz/assets/ppov/vvozp/dokumenty/Usneseni-vlady-CR-k-Narodnimu-planu.pdf>

ČSN EN ISO 9000, 2015. *Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník*. Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

EGER, Ludvík a EGEROVÁ, Dana, 2014. *Základy metodologie výzkumu*. Plzeň: Fakulta ekonomická Západočeské Univerzity v Plzni. ISBN 978-80-261-0418-6.

EUROPEAN RAILWAY AGENCY, 2013. TAP TSI Annex B.55: PRM Assistance Application Guide. *European Railway Agency* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.era.europa.eu/system/files/2022-11/TAP%20B%2055%20-%20PRM%20Assistance%20Application%20Guide.pdf>

EVROPSKÁ KOMISE, 2011. *Nářízení Komise (EU) č. 454/2011 ze dne 5. května 2011 o technické specifikaci pro interoperabilitu týkající se subsystému „využití telematiky v osobní dopravě“ transevropského železničního systému* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0454&from=CS>

EVROPSKÁ KOMISE, 2014. *Nářízení Komise (EU) č. 1300/2014 ze dne 18. listopadu 2014 o technických specifikacích pro interoperabilitu týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R1300&from=CS>

EVROPSKÝ PARLAMENT a RADA EVROPSKÉ UNIE, 2007a. *Nářízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 1370/2007 ze dne 23. října 2007 o veřejných službách v přepravě cestujících po železnici a silnici a o zrušení nařízení Rady (EHS) č. 1191/69 a č. 1107/70* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1370&from=CS>

EVROPSKÝ PARLAMENT a RADA EVROPSKÉ UNIE, 2007b. *Nářízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1371&from=FR>

EVROPSKÝ PARLAMENT a RADA EVROPSKÉ UNIE, 2008. *Směrnice Evropského parlamentu a rady 2008/57/ES ze dne 17. června 2008 o interoperabilitě železničního systému ve Společenství* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0057&from=CS>

EVROPSKÝ PARLAMENT a RADA EVROPSKÉ UNIE, 2011. *Nářízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004* [online]. [cit. 2023-01-20].

Dostupné z:

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:055:0001:0012:CS:PDF>

EVROPSKÝ PARLAMENT a RADA EVROPSKÉ UNIE, 2021. *Nářízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782&from=CS>

HENDL, Jan. *Přehled statistických metod*. Praha: Portál. 2008. ISBN 978-80-7367-482-3.

CHAJDIAK, Jozef, 2013. *Analýza dotazníkových údajov*. Bratislava: Statis. ISBN 978-80-85659-76-4.

JANKOVSKÝ, Jiří. 2006. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením (2. vydání)*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-730-5.

KVĚTOŇOVÁ-ŠVECOVÁ, Lea, 2000. *Oftalmopedie*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-84-2.

MINISTERSTVO DOPRAVY ČR, 2017. *Prováděcí plán TSI PRM v České republice* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z:

[https://www.mdcr.cz/getattachment/Dokumenty/Drazni-doprava/Evropska-unie-na-zeleznici/Evropska-unie-na-zeleznici-Interoperabilita/Provadeci-plan-TSI-PRM\\_v-CR.docx.aspx?lang=cs-CZ](https://www.mdcr.cz/getattachment/Dokumenty/Drazni-doprava/Evropska-unie-na-zeleznici/Evropska-unie-na-zeleznici-Interoperabilita/Provadeci-plan-TSI-PRM_v-CR.docx.aspx?lang=cs-CZ)

MINISTERSTVO DOPRAVY ČR, 2021a. *Dopravní politika České republiky pro období 2021-2027 s výhledem do roku 2050*. [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z:

[https://www.mdcr.cz/getattachment/Dokumenty/Strategie/Dopravni-politika-a-MFDI/Dopravni-politika-CR-pro-obdobi-2014-2020-s-vyhled/Dopravni\\_Politika\\_CR\\_CZ.pdf.aspx](https://www.mdcr.cz/getattachment/Dokumenty/Strategie/Dopravni-politika-a-MFDI/Dopravni-politika-CR-pro-obdobi-2014-2020-s-vyhled/Dopravni_Politika_CR_CZ.pdf.aspx)

MINISTERSTVO DOPRAVY ČR, 2021b. *Metodická pomůcka pro zajištění veřejných služeb v přepravě cestujících přístupných pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace ve veřejné linkové dopravě*. [online]. [cit. 2023-04-07]. Dostupné z:

[https://www.mdcr.cz/getattachment/Dokumenty/Verejna-doprava/Jizdni-rady,-kalendare-pro-jizdni-rady,-metodi-\(1\)/Metodicka-pomucka-pro-zajisteni-verejnych-sluzeb-v/Metodicka-pomucka-pro-zajisteni-pristupnych-verejnych-sluzeb-v-preprave-cestujicich-VLAD.pdf.aspx](https://www.mdcr.cz/getattachment/Dokumenty/Verejna-doprava/Jizdni-rady,-kalendare-pro-jizdni-rady,-metodi-(1)/Metodicka-pomucka-pro-zajisteni-verejnych-sluzeb-v/Metodicka-pomucka-pro-zajisteni-pristupnych-verejnych-sluzeb-v-preprave-cestujicich-VLAD.pdf.aspx)

MORAVCOVÁ, Dagmar, 2004. *Zraková terapie slabozrakých a pacientů s nízkým vizem*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-476-4.

NÁRODNÍ RADA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM ČR, [2023]. *Euroklíč – o Euroklíči*. [online]. [cit. 2023-04-16]. Dostupné z: <https://www.euroklic.cz/o-euroklici>

ONETICKET [b.r.(a)]. OneTicket – Asistence. [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://oneticket.cz/assistance>

ONETICKET [b.r.(b)]. OneTicket - Dopravci. [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://oneticket.cz/carriers>

ONETICKET [b.r.(c)]. OneTicket – Jak to funguje [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://oneticket.cz/howItWorks>

ONETICKET [b.r.(d)]. OneTicket – Informace o jízdném. [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://oneticket.cz/tariff>

REICHEL, Jiří, 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3006-6.

ŘEZANKOVÁ, Hana, 2007. *Analýza dat z dotazníkových šetření (1. vydání)*. Praha: Professional Publishing. ISBN 978-80-86946-49-8.

SMUTEK, Martin a KAPPL, Miroslav, 2006. *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 80-7041-716-1.

SONS ČR, [b.r.]. Hmatový kontrast na železničních nástupištích. *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://www.sons.cz/Hmatovy-kontrast-na-zeleznicnich-nastupistich-P4002930.html#prettyPhoto>



ŠVARCOVÁ, Iva, 2011. *Mentální retardace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-889-0.

UIC, 2015. *UIC Code 145: Recommendations for the organisation of assistance services for persons with reduced mobility*. Paříž: UIC.

UNIE NESLYŠÍCÍCH BRNO, [b.r.]. Proč, kde, jak a pro koho instalovat indukční smyčky. *Unie neslyšících Brno* [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://www.indukcni-smycky.cz/proc-kde-jak-a-pro-koho-instalovat-indukcni-smycky/>

VALENTA, Milan a MÜLLER, Oldřich, 2011. *Psychopedie: teoretické základy a metodika*. Praha: Parta. ISBN 978-80-7320-187-6.

VALENTA, Milan a kolektiv. 2008. *Herní specialista v somatopedii (3. vydání)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN: 978-80-244-2137-7.

## SEZNAM TABULEK

<b>Tabulka 1</b>	Seznam dopravců zapojených do projektu OneTicket.....	25
<b>Tabulka 2</b>	Seznam dopravců zapojených do webového nástroje pro rezervaci přepravy.....	27
<b>Tabulka 3</b>	Obsah školení vlakového personálu a zaměstnanců přepážky.....	39
<b>Tabulka 4</b>	Obsah školení zaměstnanců call centra.....	39
<b>Tabulka 5</b>	Celkový počet oslovených zaměstnanců a počet navrácených dotazníků .....	40
<b>Tabulka 6</b>	Počet vyhodnocených dotazníků.....	41
<b>Tabulka 7</b>	Doba trvání jednotlivých činností školení v prezenční formě .....	66
<b>Tabulka 8</b>	Navrhované části školení přesunutá do online formy .....	67

## SEZNAM OBRÁZKŮ

<b>Obrázek 1</b>	Vodící linie na nástupišti železniční stanice .....	13
<b>Obrázek 2</b>	Značky informující o přítomnosti indukční smyčky .....	14
<b>Obrázek 3</b>	Sedadlo vyhrazené prioritně pro PRM cestující .....	17
<b>Obrázek 4</b>	Symboly sedadel vyhrazených pro PRM cestující.....	18
<b>Obrázek 5</b>	Online formulář pro objednání přepravy pro PRM cestující .....	26
<b>Obrázek 6</b>	Schéma procesu vyřízení žádosti od PRM cestujícího .....	30
<b>Obrázek 7</b>	Objednávkový formulář v ABT systému .....	31
<b>Obrázek 8</b>	Symbol projektu Euroklíče .....	32
<b>Obrázek 9</b>	Mobilní zdvihací plošina ve stanici .....	38
<b>Obrázek 10</b>	Délka trvání pracovního poměru u jednotlivých kategorií zaměstnanců.....	41
<b>Obrázek 11</b>	Absolvované školení u jednotlivých skupin zaměstnanců.....	42
<b>Obrázek 12</b>	Hodnocení přínosnosti školení z pohledu zaměstnanců .....	43
<b>Obrázek 13</b>	Hodnocení potřebnosti školení.....	44
<b>Obrázek 14</b>	Frekvence setkávání s jednotlivými skupinami PRM cestujících.....	45
<b>Obrázek 15</b>	Schopnost zaměstnance call centra poskytnout cestujícímu relevantní informace .....	45
<b>Obrázek 16</b>	Skupina PRM cestujících, které je dle zaměstnanců call centra nejobtížnější pomoci.....	46
<b>Obrázek 17</b>	Žádosti od nezúčastněných států.....	47
<b>Obrázek 18</b>	Komunikace zaměstnanců se zahraničními kolegy .....	47
<b>Obrázek 19</b>	Schopnost předat cestujícímu relevantní informace o jeho právech při přepravě.....	48
<b>Obrázek 20</b>	Schopnost předat cestujícímu relevantní informace o jeho právech při přepravě v případě mimořádných situací .....	49
<b>Obrázek 21</b>	Schopnost předat informace zahraničnímu kolegovi .....	50
<b>Obrázek 22</b>	Hodnocení komunikace o přepravovaných PRM cestujících se zahraničními kolegy .....	50
<b>Obrázek 23</b>	Hodnocení včasného informování ohledně přítomnosti PRM cestujícího mezi cestujícími .....	51
<b>Obrázek 24</b>	Schopnost pracovat s vybavením usnadňujícím práci s PRM cestujícími.....	52
<b>Obrázek 25</b>	Schopnost předat informace PRM cestujícímu v případě výjimečných situací... ..	53
<b>Obrázek 26</b>	Návrh komunikace s cestujícím se zrakovým postižením .....	57

## SEZNAM ZKRATEK

ABT	Assistance Booking Tool
CENDIS	Centrum dopravních informačních systémů, s. p.
ČD	České dráhy, a.s.
DVI	Dopravně vzdělávací institut
MD ČR	Ministerstvo dopravy České republiky
MU	mimořádná událost
NRZP	Národní rada osob se zdravotním postižením ČR
OOSPO	Osoba s omezenou schopností pohybu a orientace
OZP	Osoba zdravotně postižená
PL V-36	Procesní list osobní dopravy V-36 Činnosti zaměstnanců ve vlaku při mimořádnostech
PRM	Person with Reduced Mobility
SŽ	Správa železnic, státní organizace
TSI	Technická specifikace pro interoperabilitu
TP	Osoba tělesně postižená
UIC	International Union of Railways [Union internationale des chemins de fer]

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**Příloha A** Vzor dotazníku pro vlakový personál

**Příloha B** Vzor dotazníku pro zaměstnance přepážky

**Příloha C** Vzor dotazníku pro zaměstnance call centra



## **Příloha A:** Vzor dotazníku pro vlakový personál

Vážené respondentky, vážení respondenti,

obracím se na Vás s žádostí o vyplnění tohoto krátkého dotazníku. Data získaná tímto dotazníkem budou sloužit výhradně pro účely diplomové práce na téma „Zlepšení služeb na železnici v mezinárodní přepravě pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace“. Účast ve výzkumu je anonymní a dobrovolná. Vyplnění dotazníku zabere nejvýše 10 minut. Předem děkuji za Váš čas strávený vyplněním tohoto dotazníku.

Studentka Dopravní fakulty Jana Pernera v Pardubicích

---

1. Jak dlouho trvá Váš pracovní poměr u společnosti ČD, a.s.?
  - Méně než 1 rok
  - 1 – 3 roky
  - 3 – 5 let
  - 5 a více let
  
2. Na jaké pozici u společnosti ČD, a.s. pracujete?
  - Vlakový personál
  - Pokladní (zaměstnanec přepážky)
  - Zaměstnanec call centra
  - Jiná pozice
  
3. Absolvoval/a jste školení týkající se přepravy cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace (dále jen PRM cestujících)?
  - Ano
  - Ne
  
4. V případě, že jste školení **absolvoval/a**, jak hodnotíte následující tvrzení? (zakroužkujte nejlépe odpovídající možnost; pokud jste školení neabsolvoval/a, nevyplňujte).
  - a) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími se sluchovým postižením.**
    - zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé
  - b) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími se zrakovým postižením.**
    - zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

c) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími s pohybovým postižením.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

d) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími s mentálním postižením.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

e) **Školení bylo přínosné a dostačující.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

f) **Školení bylo příliš teoretické a v praxi těžko uplatnitelné.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

5. V případě, že jste školení **neabsolvoval/a**, jak vnímáte jeho potřebnost? (pokud jste školení absolvoval/a, nevyplňujte)

- Školení by bylo určitě potřeba
- Školení mi chybí, ale dokážu si v danou situaci poradit
- Školení není potřeba

6. Jak často se při výkonu své práce setkáváte s následujícími skupinami cestujících?

	Téměř každý týden	Několikrát měsíčně	Několikrát ročně	Téměř vůbec
Se zrakovým postižením				
Se sluchovým postižením				
S mentálním postižením				
S pohybovým postižením				



7. V případě, že by se mezi cestujícími objevil cestující s následujícím postižením, byl/a byste schopný/a poskytnout tomuto cestujícímu relevantní informace o jeho právech při přepravě?

	Spíš ano	S pomocí kolegy	Nevím (nemám s tím zatím zkušenost)	Spíš ne
Se zrakovým postižením				
Se sluchovým postižením				
S mentálním postižením				
S pohybovým postižením				

8. V případě výjimečných situací (výluka, změna nástupiště apod.), byl/a byste schopný/á předat PRM cestujícímu informace vhodným způsobem tak, aby se se situací mohl vyrovnat navzdory svému omezení?

	Spíš ano	S pomocí kolegy	Nevím (nemám s tím zatím zkušenost)	Spíš ne
Se zrakovým postižením				
Se sluchovým postižením				
S mentálním postižením				
S pohybovým postižením				

9. Víte jak předat informace Vašemu zahraničnímu kolegovi o tom, že se mezi cestujícími nachází PRM cestující?

- Určitě ano
- Nejspíš ano
- Nejspíš ne
- Určitě ne

10. Jak pravdivá jsou následující tvrzení ohledně komunikace o přepravovaných PRM cestujících při předávání vlaku zahraničním kolegům nebo jeho přebírání od nich?

a) **Komunikace je naprosto bezproblémová.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé – nelze určit

b) **Žádná taková komunikace se neděje.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé – nelze určit

c) **Komunikaci ztěžuje jazyková bariéra.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé – nelze určit

d) **Komunikaci ztěžuje nejasnost pravidel / postupů.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé – nelze určit

e) **Komunikace je obtížná z jiných důvodů.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé – nelze určit

11. Jste dle Vašeho názoru informováni včas, že se mezi cestujícími nachází PRM cestující?

- Ano, jsem informován/a s dostatečným předstihem
- Mohl/a bych být informován/a dříve
- Ne, jsem informován/a na poslední chvíli
- Nejsem informován/a vůbec

Zdroj: autorka

## **Příloha B:** Vzor dotazníku pro zaměstnance přeprážky

Vážené respondentky, vážení respondenti,

obracím se na Vás s žádostí o vyplnění tohoto krátkého dotazníku. Data získaná tímto dotazníkem budou sloužit výhradně pro účely diplomové práce na téma „Zlepšení služeb na železnici v mezinárodní přepravě pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace“. Účast ve výzkumu je anonymní a dobrovolná. Vyplnění dotazníku zabere nejvýše 10 minut. Předem děkuji za Váš čas strávený vyplněním tohoto dotazníku.

Studentka Dopravní fakulty Jana Pernera v Pardubicích

---

1. Jak dlouho trvá Váš pracovní poměr u společnosti ČD, a.s.?
  - Méně než 1 rok
  - 1 – 3 roky
  - 3 – 5 let
  - 5 a více let
  
2. Na jaké pozici u společnosti ČD, a.s. pracujete?
  - Vlakový personál
  - Pokladní (zaměstnanec přeprážky)
  - Zaměstnanec call centra
  - Jiná pozice
  
3. Absolvoval/a jste školení týkající se přepravy cestujících s omezenou schopností pohybu nebo orientace (dále jen PRM cestujících)?
  - Ano
  - Ne
  
4. V případě, že jste školení **absolvoval/a**, jak hodnotíte následující tvrzení? (zakroužkujte nejlépe odpovídající možnost; pokud jste školení neabsolvoval/a, nevyplňujte)
  - a) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími se sluchovým postižením.**
    - zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé
  - b) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími se zrakovým postižením.**
    - zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé
  - c) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími s pohybovým postižením.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

d) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími s mentálním postižením.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

e) **Školení bylo přínosné a dostačující.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

f) **Školení bylo příliš teoretické a v praxi těžko uplatnitelné.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

5. V případě, že jste školení **neabsolvoval/a**, jak vnímáte jeho potřebnost? (pokud jste školení absolvoval/a, nevyplňujte)

- Školení by bylo určitě potřeba
- Školení mi chybí, ale dokážu si v danou situaci poradit
- Školení není potřeba

6. Jak často se při výkonu své práce setkáváte s následujícími skupinami cestujících?

	Téměř každý týden	Několikrát měsíčně	Několikrát ročně	Téměř vůbec
Se zrakovým postižením				
Se sluchovým postižením				
S mentálním postižením				
S pohybovým postižením				

7. Umíte pracovat s vybavením, kterým některé přepážky disponují, a slouží pro snazší práci s PRM cestujícími? (indukční smyčka, panely s hlasovým výstupem, ...)

- Určitě ano
- Nejspíš ano, ale potřeboval/a bych rady od zkušenějšího kolegy
- Nejspíš ne
- Určitě ne

8. V případě výjimečných situací (výluka, změna nástupiště apod.), byl/a byste schopný/á předat PRM cestujícímu informace vhodným způsobem tak, aby se se situací mohl vyrovnat navzdory svému omezení?

	Spíš ano	S pomocí kolegy	Nevím (nemám s tím zatím zkušenost)	Spíš ne
Se zrakovým postižením				
Se sluchovým postižením				
S mentálním postižením				
S pohybovým postižením				

Zdroj: autorka

## Příloha C: Vzor dotazníku pro zaměstnance call centra

Vážené respondentky, vážení respondenti,

obracím se na Vás s žádostí o vyplnění tohoto krátkého dotazníku. Data získaná tímto dotazníkem budou sloužit výhradně pro účely diplomové práce na téma „Zlepšení služeb na železnici v mezinárodní přepravě pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace“. Účast ve výzkumu je anonymní a dobrovolná. Vyplnění dotazníku zabere nejvýše 10 minut. Předem děkuji za Váš čas strávený vyplněním tohoto dotazníku.

Studentka Dopravní fakulty Jana Pernera v Pardubicích

---

1. Jak dlouho trvá Váš pracovní poměr u společnosti ČD, a.s.?
  - Méně než 1 rok
  - 1 – 3 roky
  - 3 – 5 let
  - 5 a více let
  
2. Na jaké pozici u společnosti ČD, a.s. pracujete?
  - Vlakový personál
  - Pokladní (zaměstnanec přepážky)
  - Zaměstnanec call centra
  - Jiná pozice
  
3. Absolvoval/a jste školení týkající se přepravy cestujících s omezenou schopností pohybu nebo orientace (dále jen PRM cestujících)?
  - Ano
  - Ne
  
4. V případě, že jste školení **absolvoval/a**, jak hodnotíte následující tvrzení? (zakroužkujte nejlépe odpovídající možnost; pokud jste školení neabsolvoval/a, nevyplňujte)
  - a) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími se sluchovým postižením.**
    - zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé
  - b) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími se zrakovým postižením.**
    - zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

c) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími s pohybovým postižením.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

d) **Po absolvování školení vím, jak pracovat s cestujícími s mentálním postižením.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

e) **Školení bylo přínosné a dostačující.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

f) **Školení bylo příliš teoretické a v praxi těžko uplatnitelné.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé

5. V případě, že jste školení **neabsolvoval/a**, jak vnímáte jeho potřebnost? (pokud jste školení absolvoval/a, nevyplňujte)

- Školení by bylo určitě potřeba
- Školení mi chybí, ale dokážu si v danou situaci poradit
- Školení není potřeba

6. Jak často se při výkonu své práce setkáváte s následujícími skupinami cestujících?

	Téměř každý týden	Několikrát měsíčně	Několikrát ročně	Téměř vůbec
Se zrakovým postižením				
Se sluchovým postižením				
S mentálním postižením				
S pohybovým postižením				

7. V případě, že by vás kontaktoval cestující s následujícím postižením, byl/a byste schopný/a poskytnout mu relevantní informace o jeho právech při přepravě?

	Spíš ano	S pomocí kolegy	Nevím (nemám s tím zatím zkušenost)	Spíš ne
Se zrakovým postižením				
Se sluchovým postižením				
S mentálním postižením				
S pohybovým postižením				

8. Které skupině PRM cestujících je dle Vašeho názoru nejvíce obtížné pomoci?

- osobám se sluchovým postižením
- osobám se zrakovým postižením
- osobám s pohybovým postižením
- osobám s mentálním postižením

9. Jak často dostáváte žádosti o přepravu PRM cestujících od tzv. nezúčastněných států (tj. stát nebo železniční dopravce, který není zainteresován do programu pro rezervaci přepravy)?

- Velmi často
- Často
- Někdy
- Téměř vůbec

10. Jak hodnotíte komunikaci se zahraničními kolegy ohledně přepravy PRM cestujících?

- a) **Komunikace je naprosto bezproblémová.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé – nelze určit

- b) **Žádná taková komunikace se neděje.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé – nelze určit

- c) **Komunikaci ztěžuje jazyková bariéra.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé – nelze určit

- d) **Komunikaci ztěžuje nejasnost pravidel / postupů.**



zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé – nelze určit

e) **Komunikace je obtížná z jiných důvodů.**

zcela pravdivé – spíše pravdivé – spíše nepravdivé – zcela nepravdivé – nelze určit

Zdroj: autorka