

UNIVERZITA PARDUBICE

DOPRAVNÍ FAKULTA JANA PERNERA

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2024

Vojtěch Olšák

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Možnosti zlepšení služby ČD Minibar
Bakalářská práce

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pemera
Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Vojtěch Olšák**
Osobní číslo: **D21180**
Studijní program: **B1041A040002 Technologie a management v dopravě**
Specializace: **Technologie a řízení dopravy**
Téma práce: **Možnosti zlepšení služby ČD Minibar**
Zadávací katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

Zásady pro vypracování

Úvod

1. Analýza služby ČD Minibar z pohledu cestujícího
2. Analýza technologie poskytování služby ČD Minibar z pohledu dopravce
3. Návrhy na zlepšení a zatraktivnění služby ČD Minibar

Závěr

Rozsah pracovní zprávy: **30-40**
Rozsah grafických prací: **3-4**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:
dle pokynů vedoucí/ho práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Martin Vojtek, Ph.D.**
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání bakalářské práce: **3. února 2024**
Termín odevzdání bakalářské práce: **13. května 2024**

L.S.

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

doc. Ing. Jaromír Široký, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 2. února 2024

Prohlašuji:

Práci s názvem Možnosti zlepšení služby ČD Minibar jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., 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 13.05.2024

Vojtěch Olšák

PODĚKOVÁNÍ

Rád bych poděkoval mému vedoucímu práce Ing. Martinu Vojtkovi, PhD. za rychlou komunikaci, vstřícný a otevřený přístup, přínosné rady a odbornou pomoc při zpracování bakalářské práce.

ANOTACE

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou a možnostmi zlepšení služby ČD Minibar. Zaměřuje se na analýzu služby ČD Minibar jak z pohledu cestujícího, tak z pohledu dopravce. Dále se zabývá možnostmi zlepšení služby ČD Minibar s cílem poskytnout cestujícím kvalitnější službu. V práci je analyzován současný stav služby ČD Minibar, historie a vývoj služby. Práce se především zaměřuje na konkrétní výkon služby, plány a postupy. Také se zaměřuje na prostředky potřebné pro výkon služby a celkové řízení služby ČD Minibar. Cílem práce jsou návrhy na zlepšení a tím poskytnutí cestujícím vyšší úroveň cestovního komfortu a spokojenosti. V návrzích možnosti zlepšení služby ČD Minibar se identifikují silné a slabé stránky této služby a navrhnou se konkrétní kroky a opatření pro zlepšení nedostatků. Tato nová řešení zajistí cestujícím příjemnější cestování ve vlacích. Výsledky analýzy slouží jako podklad pro navrhovaná zlepšení, která mohou přispět k zvýšení konkurenceschopnosti dopravce České dráhy na trhu veřejné dopravy nebo zvýšit ekonomickou či ekologickou udržitelnost vlakového občerstvení.

KLÍČOVÁ SLOVA

Služba, občerstvení, pojízdný minibar, minibarista, standard, cestující

TITLE

Options for improving the ČD Minibar service

ANNOTATION

This bachelor thesis deals with the analysis and possibilities for improvement of the ČD Minibar service. It focuses on analyzing the ČD Minibar service from both the passenger's and the carrier's perspective. Furthermore, it explores the possibilities for enhancing the ČD Minibar service with the aim of providing passengers with a higher quality service. The thesis analyses the current state of the ČD Minibar service, its history, and development. It primarily focuses on specific service performance, plans, and procedures. It also addresses the resources necessary for service delivery and overall management of the ČD Minibar service. The aim of the thesis is to propose improvements to enhance passenger travel comfort and satisfaction. In the improvement proposals for the ČD Minibar service, strengths and weaknesses of this service are identified, and specific steps and measures are suggested to address the deficiencies. These new solutions will ensure a more pleasant travel experience for passengers on trains. The results of the analysis serve as a basis for the proposed improvements, which may

contribute to increasing the competitiveness of the Czech Railways carrier in the public transport market or improving the economic or ecological sustainability of train refreshments.

KEYWORDS

Service, refreshment, mobile minibar, minibar attendant, standard, passenger

OBSAH

ÚVOD.....	14
1 ANALÝZA TECHNOLOGIE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ČD MINIBAR Z POHLEDU CESTUJÍCÍHO	15
1.1 Rozsah a forma občerstvení ve vlacích	15
1.2 Historie a vývoj občerstvení ve vlacích	18
1.3 Zajištění služby ČD Minibar ve vlacích podle dálkových linek	20
1.4 Standardy minibaristy a uniformní prvky	29
1.5 Vyhrazené oddíly pro ČD Minibar	32
1.6 Sortiment zboží	34
2 ANALÝZA TECHNOLOGIE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ČD MINIBAR Z POHLEDU DOPRAVCE.....	35
2.1 Základní informace o zadavateli a poskytovateli služby ČD Minibar.....	35
2.2 Plánování směn pro střediska a jednotlivé sklady ČD Minibar	38
2.3 Průběh směny a jízda vlakem.....	42
2.4 Doplnění prodejního sortimentu a ukončení směny.....	47
2.5 Kontrolní činnost a mimořádné události	52
3 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ A ZATRAKTIVNĚNÍ SLUŽBY ČD MINIBAR	55
3.1 Manažerské řízení služby ČD Minibar a nábor nových zaměstnanců	55
3.2 Služební pomůcky pro výkon služby	60
3.3 Zvýšení atraktivity služby ČD Minibar pro cestující.....	71
3.4 Průběh a možnosti úpravy směn	78
3.5 Digitalizace	86
3.6 SWOT analýza	87
ZÁVĚR	94
POUŽITÁ LITERATURA	96
SEZNAM PŘÍLOH.....	98

SEZNAM ILUSTRACÍ

Obrázek 1: Pojízdny minibar (ČD, 2023).....	17
Obrázek 2: Roznášková služba (STUDENT AGENCY, 2017)	17
Obrázek 3: Samoobslužný automat (iDNES.cz, 2016).....	17
Obrázek 4: Jídelní vůz (JLV, 2019).....	17
Obrázek 5: Vlakušky na vlacích ČD (TESS, 2016).....	19
Obrázek 6: Uniformní prvky minibaristy (autor)	32
Obrázek 7: Oddíl pro minibar ve voze Bmz 224 (Keist, 2020).....	33
Obrázek 8: Sortiment ČD Minibar (autor).....	34
Obrázek 9: Vzor rozpisu směn střediska Hradec Králové (TESS, 2024).....	39
Obrázek 10: Sklad Hradec Králové (autor)	40
Obrázek 11: Diagram – den před směnou (autor).....	42
Obrázek 12: Diagram – před nástupem do vlaku (autor).....	45
Obrázek 13: Diagram – nástup do vlaku (autor, 2024).....	45
Obrázek 14: Diagram – jízda vlakem do obratové stanice (autor)	47
Obrázek 15: Diagram – doplnění zboží (autor)	48
Obrázek 16: Diagram – jízda vlakem do konečné stanice (autor).....	50
Obrázek 17: Diagram – ukončení směny (autor).....	52
Obrázek 18: Inzerát na pozici minibaristy/ky (autor).....	56
Obrázek 19: Minibarový vozík (autor)	61
Obrázek 20: Náčrt vozíku (autor)	61
Obrázek 21: Rozbitý vozík (autor)	62
Obrázek 22: Vozík na přepravu beden Plzeň (autor).....	62
Obrázek 23: Pumpovací a nalévací konvice (autor)	64
Obrázek 24: Odpočinková místnost pro minibaristy HK (autor)	67
Obrázek 25: Odpočinková místnost pro minibaristy Přerov (autor).....	67
Obrázek 26: Služební oddíl – kupé (autor).....	68
Obrázek 27: Služební oddíl – roleta (autor).....	68
Obrázek 28: Uzamčení služebního oddílu (autor)	69

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Přehled vlaků se službou ČD Minibar	21
Tabulka 2: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince Ex1	22
Tabulka 3: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince Ex6	23
Tabulka 4: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince Ex6	23
Tabulka 5: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R9	24
Tabulka 6: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R19	25
Tabulka 7: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R10	26
Tabulka 8: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R11	27
Tabulka 9: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R15	28
Tabulka 10: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R18	29
Tabulka 11: Znění veřejné zakázky	36
Tabulka 12: Služební pomůcky pro minibaristy	43
Tabulka 13: Stanice doplnění prodejního sortimentu ČD Minibar	47
Tabulka 14: Návrh na naskladnění zboží na vlak ranní/večerní	73
Tabulka 15: Statistika prodeje horkých nápojů	74
Tabulka 16: Výstup ze statistiky prodeje	74
Tabulka 17: Statistika odpisů baget a pečiva	77
Tabulka 18: Statistika odpisů baget a pečiva	78
Tabulka 19: Nástupy na směny – upravené, pracovní den	79
Tabulka 20: Nástupy na směny – upravené, víkendy	80
Tabulka 21: Diagram průběhu směny – přípravné práce na skladě	83
Tabulka 22: Diagram průběhu směny – přípravné práce ve vlaku	84
Tabulka 23: Diagram průběhu směny – činnosti ve vlaku	84
Tabulka 24: Diagram průběhu směny – obrátová pauza	84
Tabulka 25: Diagram průběhu směny – ukončení směny	85
Tabulka 26: Diagram průběhu směny – výstup z vlaku	85
Tabulka 27: SWOT analýza	88
Tabulka 28: SWOT analýza – silné stránky služby ČD Minibar	90
Tabulka 29: SWOT analýza – slabé stránky služby ČD Minibar	90
Tabulka 30: SWOT analýza – příležitosti služby ČD Minibar	91
Tabulka 31: SWOT analýza – hrozby služby ČD Minibar	91
Tabulka 32: Bilance SWOT analýzy služby ČD Minibar	92

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Parametry vozíku (autor).....	63
Graf 2: Kapacita konvic – plný kelímek (autor).....	64
Graf 3: Kapacita konvic – do $\frac{3}{4}$ kelímku (autor).....	65
Graf 4: Rozdělení nápojů za den (autor).....	75
Graf 5: Prodej nápojů v jednotlivých dnech (autor).....	75
Graf 6: Rozložení zboží v bednách (autor).....	76
Graf 7: Graf růstu nákladů na personál (autor).....	81
Graf 8: Časové rozvržení přípravných prací (autor).....	85
Graf 9: Časové rozvržení prací na konci směny (autor).....	85
Graf 10: Časový harmonogram směny (autor).....	86

SEZNAM ZKRATEK a ZNAČEK

ČD	České dráhy
DPČ	dohoda o pracovní činnosti
DPH	daň z přidané hodnoty
EC	vlak EuroCity
EN	vlak EuroNight
ESG	environmental, social, governance
Ex	expresní vlak
GŘ	generální ředitelství
HK	Hradec Králové
IAD	individuální automobilová doprava
IC	vlak InterCity
ICT	informační a komunikační technologie
IS	informační systém
JLV	Jídelní a lůžkové vozy
JŘ	jízdní řád
MD	Ministerstvo dopravy
NAD	náhradní autobusová doprava
Os	osobní vlak
OSVČ	osoba samostatně výdělečně činná
R	rychlík
Rg jízda	režijní jízda
SC	vlak SuperCity
Sp	spěšný vlak
Sv	soupravový vlak
TET	terminál evidence tržeb
VZ	veřejná zakázka
ŽST	železniční stanice

ÚVOD

V dnešní době se cestování stává nedílnou součástí života mnoha lidí. S rozvojem veřejné dopravy a zvyšujícím se zájmem o pohodlné a efektivní způsoby přepravy roste také očekávání v oblasti poskytovaných služeb. Jednou z důležitých nabízených služeb při cestování vlakem je nabídka občerstvení. Dopravce České dráhy poskytuje cestujícím ve vybraných vlcích službu ČD Minibar. Pro cestující představuje služba ČD Minibar možnost zakoupit si drobné občerstvení přímo během jízdy vlakem s obsluhou na místě cestujícího, což přispívá k celkovému komfortu a spokojenosti cestujících. Nicméně, i přesto, že služba ČD Minibar je u cestujících velmi oblíbená, je zde prostor pro její další zlepšení.

Služba ČD Minibar je provozována ve vlcích Českých drah formou pojízdného minibusu s občerstvením. Pro hodnocení této služby je nutná důkladná analýza. Při analýze a hledání nových možností zlepšení je třeba přistoupit ke službě z pohledu cestujícího, dopravce a obsluhujícího personálu. Analyzovat se může rozsah a forma občerstvení ve vlcích a zároveň samotný obsluhující personál. Činnost obsluhujícího personálu ve směně lze rozdělit na několik dílčích částí. Předpokladem pro výkon této práce je odborné proškolení a dodržování určitých standardů. Všechny tyto procesy lze optimalizovat nebo nalézt nová řešení, která napomohou zlepšení kvality služby ČD Minibar.

Hlavním zdrojem této práce bude smlouva servisní služby ČD Minibar, její přílohy a také vlastní zkušenosti autora práce. Analýza služby proběhne stanovením silných a slabých stránek služby, časových rozvrhů postupů a grafů a porovnáním výhodnosti jednotlivých návrhů zlepšení. K reálné uskutečnitelnosti navrhovaných řešení jsou nutné ekonomické propočty výhodnosti navrhovaných variant a případná investice do této služby. Pro čtenáře tato bakalářská práce přináší možnost nahlédnout na technologii poskytování služby ČD Minibar a také se dozvedí příležitosti pro zkvalitnění této služby. Hlavní motivací a cílem bude odstranit nedostatky této služby a navrhnout inovace a zlepšení, které by cestujícím přinesly atraktivnější služby ČD Minibar.

1 ANALÝZA TECHNOLOGIE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ČD MINIBAR Z POHLEDU CESTUJÍCÍHO

Úsilím železničních dopravců je nalákat co nejvíce cestujících do vlaků především díky nejrůznějším službám, které cestujícím nabízí. Vlaky jsou obecně považovány za ekologičtější způsob dopravy než individuální automobilová doprava (IAD), zejména pokud se jedná o závislou trakci nebo o pohon na jiné obnovitelné zdroje. Vlaková doprava může pomoci zmírnit dopravní kongesci ve velkých městech a na frekventovaných silnicích, které spojují velká města. Cestování vlakem nabízí také větší komfort a pohodlí. Je to pohodlnější a méně stresující způsob cestování, zejména na dlouhé vzdálenosti. Lidé se mohou volně pohybovat po vlaku, pracovat během cesty a využívat další služby na palubě vlaku. Jedna vlaková souprava přepraví velký počet cestujících najednou a pro mnohé cestující může být cestování vlakem i cenově výhodnější než vlastní jízda automobilem, zejména pokud jsou započítány náklady na spotřebu pohonných hmot, parkování a údržbu vozidla.

Tyto faktory společně přispívají k snahám dopravců o podporu vlakové dopravy jako udržitelného a efektivního způsobu dopravy. Dopravci zařazují mezi služby ve vlaku mimo jiné možnost občerstvení po dobu cesty, což také zvyšuje atraktivitu cestování vlakem. Rozsah a forma občerstvení ve vlaku je různá. Tato služba není samozřejmě dostupná na všech vlacích, protože rozsah nabídky občerstvení záleží na několika faktorech vlaku. Mezi tyto faktory patří kategorie a význam vlaku (vlak osobní, rychlík nebo expres, vlak vnitrostátní nebo mezistátní atd.), trasa vlaku, cestovní doba, konstrukce vlakové soupravy nebo například průměrná obsazenost vlaku. Mezi nejčastější formy nabídky občerstvení ve vlacích patří nabídka občerstvení formou pojízdného minibaru, občerstvení formou roznáškové služby, občerstvení formou samoobslužného automatu nebo občerstvení v jídelních vozech.

1.1 Rozsah a forma občerstvení ve vlacích

Dle SŽ D1 ČÁST PRVNÍ (2022) kategorií a významem vlaku se rozumí dělení vlaků na vlaky osobní dopravy a nákladní dopravy. Vlaky osobní dopravy zajišťují dopravu cestujících, případně další služby pro cestující. Vlaky osobní dopravy se podle kvality, rychlosti a četnosti zastavování rozdělují na základní druhy vlaků: Expresní vlaky (Ex), Rychlíky (R), Spěšné vlaky (Sp), Osobní vlaky (Os), Soupravové vlaky (Sv). U těchto druhů vlaků může být podle požadavku dopravce použito v pomůckách vydávaných pro potřebu cestujících odlišné, tzv. komerční označení druhu vlaku (např. EuroCity – EC, InterCity – IC, SuperCity – SC, EuroNight – EN). Expresní vlaky (Ex) jsou mezinárodní, nebo vnitrostátní dálkové vlaky

s pobyty pro nástup/výstup cestujících jen v nejdůležitějších stanicích nebo zastávkách, s minimální stanovenou rychlostí 140 km.h^{-1} včetně. Rychlíky (R) jsou mezinárodní, nebo vnitrostátní dálkové vlaky s pobyty pro nástup/výstup cestujících jen v důležitých stanicích nebo zastávkách, s minimální stanovenou rychlostí 90 km.h^{-1} včetně. Spěšné vlaky (Sp) jsou mezinárodní, nebo vnitrostátní vlaky s pobyty pro nástup/výstup cestujících jen v některých stanicích a zastávkách, s minimální stanovenou rychlostí 80 km.h^{-1} včetně. Osobní vlaky (Os) jsou ostatní mezinárodní, nebo vnitrostátní vlaky osobní přepravy s přepravou cestujících.

Ve vlacích Sp a Os nemá služba nabídky občerstvení jakékoliv formy příliš velký význam. Jedná se převážně o vlaky regionální s kratší trasou, kratší cestovní dobou a větším počtem zastávek. Vlaky mají hodně zastávek a cestující cestují na kratší vzdálenosti. Konstrukce vlakové soupravy navíc často neumožňuje prodej občerstvení formou pojízdného minibaru, protože interiér jednotky není zcela bezbariérový. Na vlaku je zajištěna pouze vnější bezbariérovost. To znamená, že při průchodu soupravou je nutné překonávat schody.

Dalším problémem je absence zázemí pro obsluhu minibaru ve formě služebního oddílu. Na těchto vlacích jezdí výhradně soupravy s velkoprostorovým uspořádáním sedadel a žádným služebním oddílem pro vlakový personál. Cestující cestují na kratší vzdálenosti. Může se stát, že ve špičkách budou tyto vlaky přeplněné a neprůchozí. Nabídka občerstvení tak není v těchto vlacích realizována. Ve vlacích kategorie Ex a R je naopak nabídka občerstvení vhodná. Trasa vlaku je dostatečně dlouhá a doba jízdy je zpravidla nejméně dvě hodiny. Vlak má méně zastávek, dostatečnou kapacitu a potřebnou strukturu pro zázemí pojízdného minibaru nebo jiných forem občerstvení. Pro obsluhující personál pak není problém projít celý vlak včas a obsloužit všechny potenciální zákazníky. Cestující ocení při cestě na delší vzdálenost nějaké drobné občerstvení. Překážkou pro obsluhující personál je řešení přechodů mezi jednotlivými vozy, pokud se nejedná o ucelenou jednotku. Pro fyzicky slabší to představuje překážku, vzhledem k tomu že není snadné utáhnout minibarový vozík přes tyto zmíněné přechody mezi vozy.

Občerstvení ve vlacích je realizováno nejčastěji formou pojízdného minibaru. Obsluhující personál prochází vlak s pojízdným vozíkem, kde si cestující mohou vybrat ze sortimentu cukrovinek, pečiva, teplých a studených nápojů. Obsluhující personál má vlastní služební oddíl, ze kterého doplňuje zásoby do vozíku. Minibarista se snaží projít vlak celý po každé zastávce, aby obsloužil všechny potenciální zákazníky, minimálně však jednou za celou trasu. Aktivně nabízí cestujícím sortiment minibaru. Konkrétní sortiment závisí

na konkrétní lince a jejích provozních faktorech popsanych v předchozím odstavci (poptávka na lince, JŘ, řazení vozidel atd.). Občerstvení formou roznáškové služby funguje na principu objednávky, přípravy a servisu na místo. Mezi výhody tohoto systému patří lepší rozvržení potřebného sortimentu na daný vlak v případě předběžných objednávek. Nevýhodou je časová prodleva mezi objednávkou a servisem.



Obrázek 1: Pojízdný minibar (ČD, 2023)

Obrázek 2: Roznášková služba (STUDENT AGENCY, 2017)

Občerstvení formou samoobslužného automatu je vhodné na dálkových spojích, kde vlaky nesplňují vnitřní bezbariérovost. Automat nabízí pouze omezený sortiment zboží. Nevýhodou automatu je, že cestující musí sám automat vyhledat, pokud si chce zakoupit nějaké drobné občerstvení. Poslední formou občerstvení jsou jídelní vozy, případně spojení několika způsobů forem občerstvení dohromady. Jídelní vozy představují větší zázemí pro obsluhující personál včetně kuchyně. Pro cestující je ve voze pohodlné posezení s obsluhou. Nabídka obsahuje mimo jiné teplá jídla. Tato forma občerstvení je vhodná na dálkové mezinárodní linky, protože cestující tráví ve vlaku delší čas a během jízdy ocení hodnotnější občerstvení.



Obrázek 3: Samoobslužný automat (iDNES.cz, 2016)

Obrázek 4: Jídelní vůz (JLV, 2019)

1.2 Historie a vývoj občerstvení ve vlacích

Na území současné České republiky se objevily první restaurační vozy už v 19. století v dobách rakousko-uherské monarchie. Tehdy byly zaváděny také první luxusní expresy, kde měli cestující k dispozici nabídku jídel a nápojů přímo na svých místech. Na počátku 20. století byly restaurační vozy často řazeny jen v části trasy dálkových vlaků, a to v době podávání obědů nebo večeří. Například na trase Berlín – Budapešť šlo pouze o úsek Děčín – Bratislava. Tento princip fungoval i v druhé polovině 20. století. V meziválečném období jezdily restaurační vozy i na dnes zdánlivě bezvýznamných relacích, ve své době se ale jednalo o frekventované spoje, třeba z Liberce přes Ústí nad Labem do Chebu nebo z Prahy do Svobody nad Úpou, kde jezdily hojně využívané lyžařské víkendové spoje. Po roce 1948 přešel postupně provoz na jiné organizace a od roku 1959 ho zajišťovala nově založená společnost Jídelní a lůžkové vozy (JLV). Ta zastřešuje provoz restauračních vozů dodnes. (toprecepty.cz, 2022)

Po roce 1989 patřily mezi cílové destinace restauračních vozů ČD například Curych, Villach, Interlaken či Mnichov. Dnes je v asi 86 spojích řazen bistrovůz (nejčastěji dálkové linky MD Ex1 Praha – Ostrava – Slovensko (– Polsko), Ex2 Praha – Vsetín – Slovensko, Ex3 Praha – Brno – Rakousko a Ex7 Praha – České Budějovice – Rakousko). Až v 76 vlacích mají cestující k dispozici restaurační vůz (nejčastěji dálkové linky MD Ex3 Praha – Brno – Slovensko – Maďarsko a Ex5 Praha – Děčín – Německo). Na železnici v tuzemsku lze ochutnat rovněž speciality zahraniční kuchyně. Ve vybraných vlacích zajišťují služby vlakové čtyři rakouského dopravce ÖBB (červené railjety Vindobona, EC Porta Moravica), vlakové čtyři polského dopravce PKP (EC Moravia, Polonia, Sobieski) nebo vlakové čtyři maďarského dopravce MÁV (EC Báthory a Hungaria). (ČD, 2024)

Jídelní vozy jsou nasazovány pouze na tyto dálkové mezinárodní spoje. Cestující si jídelní vozy velmi oblíbili, protože si mohou dát při cestě na delší vzdálenost plnohodnotné teplé jídlo. Bylo potřeba vyřešit otázku, jak zpříjemnit cestu cestujícím i na vnitrostátních dálkových spojích, na které se z provozních či jiných důvodů jídelní vůz nevyplatí. S nabídkou občerstvení na těchto spojích se rozjela služba ČD Minibar.

Služba ČD Minibar je jednou z několika služeb ve vlaku, kterou nabízí cestujícím dopravce České dráhy. Časopis Železničář ČD (2017) uvádí, že tato služba vznikla v prosinci roku 2014 s cílem zvýšit atraktivitu cestování vlakem a cestujícím dopřát větší pohodlí

při cestování. Prvně to začalo na spojích z Prahy do Ostravy, respektive Žiliny. Tehdy desítka minibaristů pendlovala mezi 17 vlaky.

Dalším důvodem byl konkurenční boj mezi dopravci. Dopravce RegioJet vstoupil na železniční trh v roce 2011 a od tohoto roku provozuje pravidelnou osobní železniční dopravu na trase Praha – Ostrava – Žilina – Košice. První spoj na této lince byl vypraven 26. září 2011. Později dopravce RegioJet expandoval na další trasy v komerčním segmentu dopravy. Jednalo se o trasy Praha – Brno – Bratislava a Praha – Brno – Vídeň. RegioJet udržuje ve svých vlacích vysoký standard služeb, kde na zákazníky vždy čeká servis stewardů a stewardek a vybrané nápoje, noviny a časopisy zdarma. (RegioJet, 2024)

Časopis Železničář ČD (2017) dále uvádí, že České dráhy reagují na tuto situaci a ve vybraných dálkových vlacích zavádí provoz „vlakušek“. Ty se na palubách vlaků poprvé objevily v červenci 2011, minibaristé zhruba o rok a půl později. Vlakušky a minibaristé jsou nasazováni na dálkové vlaky, služby poskytují cestujícím v první i druhé třídě podle daných parametrů standardů kvality. Prvotní náplní vlakušek ve vlacích Českých drah bylo přivítání cestujících v jednotlivých stanicích před vozem první třídy a rovněž loučení se s nimi při výstupu, roznášení na českém území občerstvení či zajištění donášky občerstvení z restauračního vozu. Kromě toho musely i monitorovat čistotu interiéru a toalet. Dnes už tyto činnosti ve vlacích standardně vykonává především vlakový doprovod společně se stewardy cateringových společností. Vlakušky jsou nasazovány pouze na spoje, ve kterých jsou řazeny například dva vozy 1. třídy, či je z jiného důvodu nutné palubní personál posílit.



Obrázek 5: Vlakušky na vlacích ČD (TESS, 2016)

Oproti vlakuškám se naopak mnohem více rozšířila služba ČD Minibar a práce minibaristů. Dle ČD (2024) služba ČD Minibar představuje malý vozík upravený pro servírování drobného občerstvení ve vlaku přímo na místech cestujících. Minibar tedy nabízí drobné občerstvení, například kávu nebo čaj a malý snack (tatranky, sladké a slané pečivo, bagety atd.). Minibarista během jízdy vlaku opakovaně prochází soupravou a nabízí cestujícím občerstvení. Pokud cestující nechce čekat, může jít minibaristovi naproti a občerstvení si přinést na své místo hned. Platba je možná v hotovosti v Kč, euro, popř. voucherem na občerstvení a bezhotovostně platební kartou. Nabídka občerstvení je omezená kapacitou servírovacího vozíku a zázemím pro ČD Minibar ve vlaku. V nástupních stanicích je však sortiment průběžně doplňován. V případě mimořádností, nebo plánovaných výluk může na vybraných vlacích docházet k neposkytování této služby.

Cestující stále častěji využívají ve vlacích Českých drah možnost rychlého a snadného občerstvení formou ČD Minibarů. V tiskové zprávě ČD (2023) je uvedeno, že v roce 2022 tuto službu využilo přes jeden milion cestujících a prodalo se přitom téměř 1,9 milionu položek. Nejoblíbenější položkou je káva a další teplé nápoje, které minibaristé nabízejí od symbolických 15 korun, a které se prodalo bezmála 400 tisíc šálků. V polovině roku 2022 se nabídka ČD Minibarů rozšířila i o jedlý hmyz. Křupavých červíků nebo cvrčků se prodalo skoro dva a půl tisíce balení. Tisková zpráva ČD (2024) uvádí, že v roce 2023 minibaristé obsloužili skoro 1,2 milionu cestujících (nárůst o 200 000 cestujících), ti si nejčastěji dávali stále kávu. Každý rok nabízí služba pravidelně cestujícím novinky. Během letních prázdnin roku 2023 byla v minibarech spuštěna bezhotovostní platba. Tento způsob úhrady zvolilo už více než 115 tisíc cestujících. Nyní služba ČD Minibar zajišťuje celkem 171 spojů, v dalších vlacích jsou umístěné prodejní automaty s občerstvením. Jedná se o linky Západní expres, Krušnohor, Hradečan a Krakonoš v úseku Praha – Hradec Králové, Ostravan, Slovácký expres, Vysočina, Rožmberk, Svitava a Moravan. Další novinky se v minibarech ČD připravují i v roce 2024.

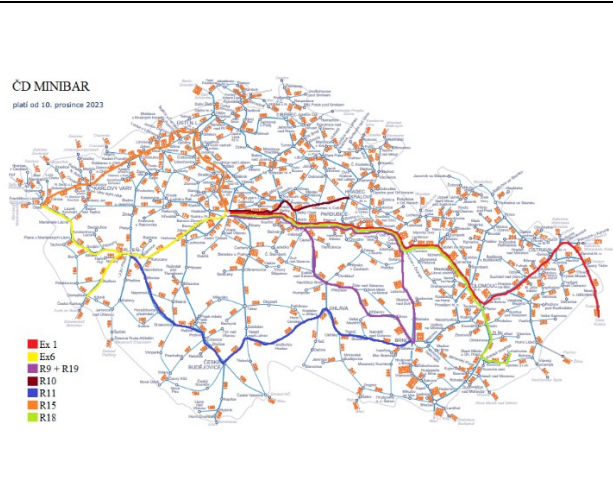
1.3 Zajištění služby ČD Minibar ve vlacích podle dálkových linek

V České republice je objednavatelem dálkových vlaků Ministerstvo dopravy. Jednotlivé relace jsou soutěženy na několik let, Ministerstvo dopravy si určuje četnost a kapacitu spojů a mimo jiné i služby, které by vlak měl lidem nabídnout. Dopravci sami chtějí, aby se lidé ve vlacích cítili dobře, a proto nabízejí služby občerstvení. Formu občerstvení lze ve vlacích dopravce České dráhy rozdělit na tři druhy – občerstvení prostřednictvím jídelního vozu a služeb JLV, občerstvení formou pojízdného minibaru (ČD Minibar) a občerstvení

prostřednictvím samoobslužného automatu (ČD Snack). Na významných dálkových mezistátních vlacích kategorie Ex je občerstvení zajištěno prostřednictvím jídelních vozů. Na vnitrostátních relacích funguje občerstvení formou pojízdného minibaru služby ČD Minibar, nicméně pouze na vybraných linkách, a to vždy v celé délce trasy linky anebo jenom v části trasy linky. Zajištění služby ČD Minibar uvádí tabulka 1.

Tabulka 1: Přehled vlaků se službou ČD Minibar

Linka	Trasa
Ex1	Praha – Ostrava – Žilina
Ex6	Praha – Plzeň – Domažlice / Cheb
R9	Praha – Havlíčkův Brod – Brno
R10	Praha – Hradec Králové
R11	České Budějovice – Plzeň – Brno
R15	Praha – Ústí nad Labem-Cheb
R18	Praha – Přerov – Luhačovice
R19	Praha – Česká Třebová – Brno



Zdroj: Přehled dálkových linek se službou ČD Minibar, 2023

Linka Ex1 vede z Prahy přes Pardubice do Ostravy a dále na Slovensko nebo do Polska. Ve většině vlaků je služba občerstvení zajištěna formou jídelních vozů, nicméně v některých spojích funguje služba ČD Minibar. Většinou se jedná o úseky Praha – Žilina, Praha – Ostrava a Ostrava – Návší. Na této trase se nachází sklady v Praze a Ostravě. Na linku jsou nasazovány klasické soupravy nebo jednotka InterJet. Všechny spoje uvádí tabulka 2, kde je uveden jízdní řád. Modře podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Praha, zeleně podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Ostrava. Vlaky jsou ke střediskům přiřazeny pro provoz v běžný pracovní den. V tabulce jsou uvedeny pouze spoje, kde je poskytována služba ČD Minibar. Na spojích bez podbarvení není služba ČD Minibar poskytována.

Tabulka 2: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince Ex1

Praha - Česká Třebová - Přerov - Bohumín - Návší - Žilina									
km	Vlak	R 341	R 343	R 345	EC 141	EC 143	R 347	R 349	IC 547
	Ze stanice	O-Svinov	O-Svinov	O-Svinov			O-Svinov	O-Svinov	P-Vršovice
	Praha hl.n.				8:19	12:19			18:19
	Kolín				9:00	13:00			19:00
	Pardubice hl.n.				9:20	13:20			19:20
	Pardubice hl.n.				9:22	13:22			19:22
	Česká Třebová				9:59	13:59			19:59
	Olomouc hl.n.				10:45	14:45			20:45
	Ostrava hl.n.				11:48	15:48			21:55
	Ostrava hl.n.	5:55	7:55	9:55	11:50	15:50	13:55	17:55	21:57
	Návší	6:41	8:41	10:41	12:02	16:02	14:41	18:41	22:57
	Žilina [*SK]	7:26	9:26	11:26	13:26	17:26	15:26	19:26	
	Do stanice								
km	Vlak	IC 546	EC 348	EC 142	EC 346	EC 140	EC 344	EC 342	EC 340
	Ze stanice								
	Žilina [*SK]		8:34	10:34	12:34	14:34	16:34	18:34	20:34
	Návší	5:03	9:19	11:19	13:19	15:19	17:19	19:19	21:19
	Ostrava hl.n.	6:00	10:06	12:10	14:06	16:10	18:06	20:06	22:06
	Ostrava hl.n.	6:02	10:06	12:12	14:06	16:12	18:06	20:07	22:06
	Olomouc hl.n.	7:17		13:16		17:16			
	Česká Třebová	8:02		14:02		18:02			
	Pardubice hl.n.	8:35		14:34		18:34			
	Pardubice hl.n.	8:36		14:36		18:36			
	Kolín	8:57		14:57		18:57			
	Praha hl.n.	9:34		15:34		19:34			
	Do stanice	P-Vršovice	O-Svinov		O-Svinov	P-Vršovice	O-Svinov	O-Svinov	O-Svinov

Zdroj: autor

Linka Ex6 vede z Prahy přes Plzeň do Domažlic a dále do Německa. Spoje kategorie IC pokračují z Plzně do Chebu. Služba ČD Minibar je ve vlaku zajištěna v úseku Praha – Plzeň – Domažlice nebo Praha – Plzeň – Cheb. Na některých spojích končí služba ČD Minibar již v Plzni. Většinou se jedná o minibaristy z plzeňského střediska nebo o minibaristy z Prahy, kteří by nestihli včas obrátový vlak zpět do Prahy. Na této trase se nachází sklady v Praze, Plzni, Chebu a Domažlicích. Minibarista nikdy nepokračuje na vlaku z Domažlic do Německa. Na spoje do Německa je nasazována klasická souprava s vozy, na spoje do Chebu pak jednotka InterJet. Všechny spoje uvádí tabulka 3 a tabulka 4, kde je uveden jízdní řád. Modře podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Praha, zeleně podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Plzeň, žlutě podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Cheb. Vlaky jsou ke střediskům přiřazeny pro provoz v běžný pracovní

den. V tabulce jsou uvedeny pouze spoje, kde je poskytována služba ČD Minibar. Na spojích bez podbarvení není služba ČD Minibar poskytována.

Tabulka 3: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince Ex6

Praha - Plzeň (- Cheb) - Domažlice - Mnichov										
km	Vlak	EC 362	EC 360	EC 358	EC 356	EC 354	EC 352	EC 364		
	Ze stanice									
	Praha hl.n.	5:35	7:35	9:23	11:23	13:23	15:23	17:23		
	Plzeň	6:58	8:58	10:58	12:58	14:58	16:58	18:58		
	Plzeň	7:11	9:11	11:11	13:11	15:11	17:11	19:11		
	Domažlice	8:01	10:01	12:01	14:01	16:01	18:01	20:01		
	Mnichov [D]	11:18	13:18	15:18	17:18	19:18	21:18	23:18		
	Cheb									
	Do stanice									
km	Vlak	IC 568	IC 566	IC 564	IC 562	IC 560	IC 558	IC 556	IC 554	IC 550
	Ze stanice									
	Praha hl.n.		6:35	8:23	12:23	14:23	16:23	19:35	20:35	22:05
	Plzeň		7:58	9:58	13:58	15:58	17:58	20:58	21:58	23:32
	Plzeň	6:05	8:05	10:05	14:05	16:05	18:05		22:05	
	Domažlice									
	Mnichov [D]									
	Cheb	7:29	9:27	11:27	15:27	17:27	19:27		22:34	
	Do stanice									

Zdroj: autor

Tabulka 4: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince Ex6

Mnichov - Domažlice - (Cheb -) Plzeň - Praha										
km	Vlak	EC 365	EC 353	EC 355	EC 357	EC 359	EC 361	EC 363		
	Ze stanice									
	Cheb									
	Mnichov [D]	4:44	6:44	8:44	10:44	12:44	14:44	16:44		
	Domažlice	8:01	10:01	12:01	14:01	16:01	18:01	20:01		
	Plzeň	8:47	10:47	12:47	14:47	16:47	18:47	20:47		
	Plzeň	9:00	11:00	13:00	15:00	17:00	19:00	21:00		
	Praha hl.n.	10:22	12:22	14:22	16:22	18:22	20:22	22:22		
	Do stanice									
km	Vlak	IC 551	IC 553	IC 555	IC 557	IC 559	IC 561	IC 563	IC 565	IC 567
	Ze stanice									
	Cheb		4:32		8:33	10:33	12:33	16:33	18:33	20:33
	Mnichov [D]									
	Domažlice									
	Plzeň		5:52		9:52	11:52	13:52	17:52	19:52	21:52
	Plzeň	5:00	6:00	7:00	10:00	12:00	14:00	18:00	20:00	22:01
	Praha hl.n.	6:22	7:22	8:22	11:23	13:23	15:23	19:23	21:22	23:22
	Do stanice									

Zdroj: autor

Linka R9 vede z Prahy přes Havlíčkův Brod do Brna. Služba ČD Minibar je zajištěna výhradně v úseku Praha – Brno. Některé spoje končí již v Havlíčkově Brodě nebo Čáslavi, na těchto spojích služba ČD Minibar není k dispozici. Na této trase se nachází sklady v Praze, Jihlavě a Brně. Na linku jsou nasazovány klasické soupravy. Linka R19 vede z Prahy přes Českou Třebovou do Brna. Na tuto linku jsou nasazovány jednotky InterPanter a ve většině případů je občerstvení zajištěno pomocí samoobslužného automatu. Bohužel v současné době se nedaří na všechny vlaky této linky nasazovat jednotku InterPanter a pravidelně na několika párech vlaků jezdí klasické soupravy. Z tohoto důvodu byla zavedena služba ČD Minibar i na této lince. Všechny spoje uvádí tabulka 5 a tabulka 6, kde je uveden jízdní řád. Modře podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Praha, zeleně podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Brno. Vlaky jsou ke střediskům přiřazeny pro provoz v běžný pracovní den. V tabulce jsou uvedeny pouze spoje, kde je poskytována služba ČD Minibar.

Tabulka 5: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R9

Praha - Kolín - Kutná hora - Havlíčkův Brod - Žďár nad Sázavou - Brno									
km	Vlak	R 975	R 977	R 979	R 981	R 983	R 985	R 987	R 991
	Ze stanice			P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice
	Praha hl.n.	6:06	8:06	10:06	12:06	14:06	15:06	16:06	18:06
	Kolín	6:47	8:47	10:47	12:47	14:47	15:47	16:47	18:47
	Kutná hora hl.n.	6:56	8:56	10:56	12:56	14:56	15:56	16:56	18:56
	Kutná hora hl.n.	6:58	8:58	10:58	12:58	14:58	15:58	16:58	18:58
	Čáslav	7:08	9:08	11:08	13:08	15:08	16:08	17:08	19:08
	Havlíčkův Brod	8:01	10:01	12:01	14:01	16:01	17:01	18:01	20:01
	Žďár nad Sázavou	8:29	10:29	12:29	14:29	16:29	17:29	18:29	20:29
	Žďár nad Sázavou	8:31	10:31	12:31	14:31	16:31	17:31	18:31	20:31
	Brno hl.n.	9:40	11:40	13:40	15:40	17:40	18:40	19:40	21:40
	Do stanice								
km	Vlak	R 988	R 986	R 984	R 982	R 980	R 978	R 976	R 972
	Ze stanice								
	Brno hl.n.	6:20	8:20	10:20	12:20	14:20	15:20	16:20	18:20
	Žďár nad Sázavou	7:26	9:26	11:26	13:26	15:26	16:26	17:26	19:26
	Žďár nad Sázavou	7:28	9:28	11:28	13:28	15:28	16:28	17:28	19:28
	Havlíčkův Brod	8:01	10:01	12:01	14:01	16:01	17:01	18:01	20:01
	Čáslav	8:52	10:52	12:52	14:52	16:52	17:52	18:52	20:52
	Kutná hora hl.n.	8:59	10:59	12:59	14:59	16:59	17:59	18:59	20:59
	Kutná hora hl.n.	9:01	11:01	13:01	15:01	17:01	18:01	19:01	21:01
	Kolín	9:12	11:12	13:12	15:12	17:12	18:12	19:12	21:12
	Praha hl.n.	9:54	11:54	13:54	15:54	17:54	18:54	19:54	21:54
	Do stanice	P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice		

Zdroj: autor

Tabulka 6: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R19

Praha - Kolín - Pardubice - Česká Třebová - Svitavy - Brno										
km	Vlak	R 865	R 871	R 875	R 879					
Ze stanice		P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice						
	Praha hl.n.	8:03	14:03	18:03	21:03					
	Kolín	8:43	14:43	18:43	21:43					
	Pardubice hl.n.	9:05	15:05	19:05	22:05					
	Pardubice hl.n.	9:07	15:07	19:07	22:07					
	Česká Třebová	9:48	15:48	19:48	22:45					
	Česká Třebová	9:50	15:50	19:50	22:46					
	Svitavy	10:02	16:02	20:02	22:56					
	Letovice	10:23	16:23	20:23	23:15					
	Blansko	10:42	16:42	20:42	23:31					
	Brno hl.n.	11:02	17:02	21:02	23:52					
Do stanice										
km	Vlak	R 876	R 870	R 866	R 862					
Ze stanice										
	Brno hl.n.	3:10	8:56	12:56	16:56					
	Blansko	3:30	9:16	13:16	17:16					
			9:37	13:37	17:37					
	Svitavy	4:03	10:03	14:03	18:03					
	Česká Třebová	4:14	10:14	14:14	18:14					
	Česká Třebová	4:15	10:15	14:15	18:15					
	Pardubice hl.n.	4:56	10:56	14:56	18:56					
	Pardubice hl.n.	4:58	10:58	14:58	18:58					
	Kolín	5:23	11:23	15:23	19:23					
	Praha hl.n.	6:04	12:03	16:04	20:03					
Do stanice		P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice						

Zdroj: autor

Linka R10 vede z Prahy do Hradce Králové a dále do Trutnova. Spoje Hradečan končí v Hradci Králové, spoje Krakonoš končí v Trutnově. Služba ČD Minibar je ve vlaku zajištěna v úseku Praha – Hradec Králové. Na této trase se nachází sklady v Praze a Hradci Králové. Minibarista nikdy nepokračuje na vlaku do Trutnova. Na spoje je nasazována klasická souprava s velkoprostorovými a oddílovými vozy. Všechny spoje uvádí tabulka 7, kde je uveden jízdní řád. Modře podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Hradec Králové, zeleně podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Praha. Vlaky jsou ke střediskům přiřazeny pro provoz v běžný pracovní den. V tabulce jsou uvedeny pouze spoje, kde je poskytována služba ČD Minibar.

Tabulka 7: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R10

Praha - Nymburk - Poděbrady - Chlumeck n.Cidlinou - Hradec Králové																	
km	Vlak	R 954	R 952	R 934	R 950	R 932	R 948	R 930	R 928	R 946	R 926	R 944	R 924	R 942	R 922	R 940	R 920
	Ze stanice			Trutnov		Trutnov		Trutnov	Trutnov		Trutnov		Trutnov		Trutnov		Trutnov
	Hradec Králové hl.n.	4:08	5:08	6:08	7:08	8:08	9:08	10:08	12:08	13:08	14:08	15:08	16:08	17:08	18:08	19:08	20:08
	Chlumeck nad Cidlinou	4:27	5:27	6:27	7:27	8:27	9:27	10:27	12:27	13:27	14:27	15:27	16:27	17:27	18:27	19:27	20:27
	Chlumeck nad Cidlinou	4:28	5:28	6:28	7:28	8:28	9:28	10:28	12:28	13:28	14:28	15:28	16:28	17:28	18:28	19:28	20:28
	Poděbrady	4:54	5:54	6:54	7:54	8:54	9:54	10:54	12:54	13:54	14:54	15:54	16:54	17:54	18:54	19:54	20:54
	Nymburk hl.n.	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00
	Nymburk hl.n.	5:02	6:02	7:02	8:02	9:02	10:02	11:02	13:02	14:02	15:02	16:02	17:02	18:02	19:02	20:02	21:02
	Praha-Libeň	5:36	6:36	7:36	8:36	9:36	10:36	11:36	13:36	14:36	15:36	16:36	17:36	18:36	19:36	20:36	21:36
	Praha hl.n.	5:43	6:43	7:43	8:43	9:43	10:43	11:43	13:43	14:43	15:43	16:43	17:43	18:43	19:43	20:43	21:43
	Do stanice																
km	Vlak	R 941	R 921	R 943	R 923	R 945	R 925	R 927	R 947	R 929	R 949	R 931	R 951	R 933	R 953	R 955	R 957
	Ze stanice																
	Praha hl.n.	5:09	6:09	7:09	8:09	9:09	10:09	12:09	13:09	14:09	15:09	16:09	17:09	18:09	19:09	20:09	22:09
	Praha-Libeň	5:16	6:16	7:16	8:16	9:16	10:16	12:16	13:16	14:16	15:16	16:16	17:16	18:16	19:16	20:16	22:16
	Nymburk hl.n.	5:53	6:53	7:53	8:53	9:53	10:53	12:53	13:53	14:53	15:53	16:53	17:53	18:53	19:53	20:53	22:53
	Nymburk hl.n.	5:55	6:55	7:55	8:55	9:55	10:55	12:55	13:55	14:55	15:55	16:55	17:55	18:55	19:55	20:55	22:55
	Poděbrady	6:02	7:02	8:02	9:02	10:02	11:02	13:02	14:02	15:02	16:02	17:02	18:02	19:02	20:02	21:02	23:02
	Chlumeck nad Cidlinou	6:27	7:27	8:27	9:27	10:27	11:27	13:27	14:27	15:27	16:27	17:27	18:27	19:27	20:27	21:27	23:27
	Chlumeck nad Cidlinou	6:29	7:29	8:29	9:29	10:29	11:29	13:29	14:29	15:29	16:29	17:29	18:29	19:29	20:29	21:29	23:29
	Hradec Králové hl.n.	6:50	7:50	8:50	9:50	10:50	11:50	13:50	14:50	15:50	16:50	17:50	18:50	19:50	20:50	21:50	23:50
	Do stanice		Trutnov		Trutnov		Trutnov	Trutnov		Trutnov		Trutnov		Trutnov			

Zdroj: autor

Linka R11 vede z Plzně přes České Budějovice do Brna. Služba ČD Minibar je ve vlaku zajištěna na celé trase vlaku, ve vybraných vlacích pouze v určeném úseku (Plzeň – České Budějovice nebo České Budějovice – Brno). Na této trase se nachází sklady v Plzni, Českých Budějovicích a Brně. Na spoje je nasazována klasická souprava s velkoprostorovými a oddílovými vozy. Všechny spoje uvádí tabulka 8, kde je uveden jízdní řád. Modře podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Brno, zeleně podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska České Budějovice, žlutě podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Plzeň. Vlaky jsou ke střediskům přiřazeny pro provoz v běžný pracovní den. V tabulce jsou uvedeny pouze spoje, kde je poskytována služba ČD Minibar. Na spojích bez podbarvení není služba ČD Minibar poskytována.

Tabulka 8: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R11

Brno - Jihlava - České Budějovice - Plzeň											
km	Vlak	R 658	R 656	R 654	R 668	R 666	R 664	R 662	R 660	R 652	R 650
	Ze stanice										
	Brno hl.n.			5:40	7:41	9:44	11:44	13:44	15:44	17:44	19:44
	Jihlava			7:33	9:33	11:33	13:33	15:33	17:33	19:33	21:33
	Jihlava		5:40	7:40	9:40	11:40	13:40	15:40	17:40	19:40	
	Jindřichův Hradec		6:59	8:59	10:59	12:59	14:59	16:59	18:59	20:59	
	Veselí nad Lužnicí		7:28	9:28	11:28	13:28	15:28	17:28	19:28	21:28	
	České Budějovice		7:55	9:55	11:55	13:55	15:55	17:55	19:55	21:55	
	České Budějovice	6:04	8:04	10:04	12:04	14:04	16:04	18:04	20:04		
	Strakonice	6:53	8:53	10:53	12:53	14:53	16:53	18:53	20:53		
	Plzeň hl.n.	7:56	9:56	11:56	13:56	15:56	17:56	19:56	21:56		
	Do stanice										
km	Vlak	R 651	R 653	R 661	R 663	R 665	R 667	R 669	R 655	R 657	R 659
	Ze stanice										
	Plzeň hl.n.			6:04	8:04	10:04	12:04	14:04	16:04	18:04	20:04
	Strakonice			7:06	9:06	11:06	13:06	15:06	17:06	19:06	21:06
	České Budějovice			7:54	9:54	11:54	13:54	15:54	17:54	19:54	21:55
	České Budějovice	4:02	6:02	8:02	10:02	12:02	14:02	16:02	18:02		
	Veselí nad Lužnicí	4:30	6:30	8:30	10:30	12:30	14:30	16:30	18:30		
	Jindřichův Hradec	5:00	7:00	9:00	11:00	13:00	15:00	17:00	19:00		
	Jihlava	6:18	8:18	10:18	12:18	14:18	16:18	18:18	20:18		
	Jihlava	6:26	8:26	10:26	12:26	14:26	16:26	18:26	20:26		
	Brno hl.n.	8:09	10:14	12:14	14:14	16:14	18:14	20:14	22:11		
	Do stanice										

Zdroj: autor

Linka R15 vede z Prahy přes Ústí nad Labem do Chebu. Služba ČD Minibar je ve vlaku zajištěna na celé trase vlaku. Na této trase se nachází sklady v Praze, Ústí nad Labem a Chebu. Na spoje je nasazována jednotka InterJet. Všechny spoje uvádí tabulka 9, kde je uveden jízdní řád. Modře podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Praha, žlutě podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Cheb. Vlaky jsou ke střediskům přiřazeny pro provoz v běžný pracovní den. V tabulce jsou uvedeny pouze spoje, kde je poskytována služba ČD Minibar. Na spojích bez podbarvení není služba ČD Minibar poskytována.

Tabulka 9: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R15

Praha - Ústí nad Labem - Chomutov - Karlovy Vary - Cheb											
km	Vlak	R 620	R 618	R 616	R 614	R 612	R 610	R 608	R 606	R 604	R 602
	Ze stanice										
	Praha hl.n.		5:22	7:28	9:28	11:28	13:28	15:28	17:28	19:28	21:34
	Ústí nad Labem hl.n.		6:41	8:42	10:42	12:42	14:42	16:42	18:42	20:42	22:50
	Ústí nad Labem hl.n.	4:40	6:48	8:48	10:48	12:48	14:48	16:48	18:48	20:48	22:58
	Most	5:29	7:31	9:31	11:31	13:31	15:31	17:31	19:31	21:31	
	Chomutov	5:51	7:53	9:53	11:53	13:53	15:53	17:53	19:53	21:51	
	Karlovy Vary	6:47	8:47	10:47	12:47	14:47	16:47	18:47	20:47		
	Karlovy Vary	6:49	8:49	10:49	12:49	14:49	16:49	18:49	20:49		
	Cheb	7:36	9:36	11:36	13:36	15:36	17:36	19:36	21:36		
	Do stanice										Teplice v.č.
km	Vlak	R 601	R 603	R 605	R 607	R 609	R 611	R 613	R 615	R 617	R 619
	Ze stanice	Teplice v.č.									
	Cheb			4:24	6:24	8:24	10:24	12:24	14:24	16:24	18:24
	Karlovy Vary			5:08	7:08	9:08	11:08	13:08	15:08	17:08	19:08
	Karlovy Vary			5:10	7:10	9:10	11:10	13:10	15:10	17:10	19:10
	Chomutov		5:04	6:04	8:04	10:04	12:04	14:04	16:04	18:04	20:04
	Most		5:25	6:25	8:25	10:25	12:25	14:25	16:25	18:25	20:25
	Ústí nad Labem hl.n.	5:07	6:07	7:07	9:07	11:07	13:07	15:07	17:07	19:07	21:07
	Ústí nad Labem hl.n.	5:13	6:13	7:13	9:13	11:13	13:13	15:13	17:13	19:13	21:13
	Praha hl.n.	6:34	7:24	8:24	10:24	12:24	14:24	16:24	18:24	20:24	22:24
	Do stanice										

Zdroj: autor

Linka R18 vede z Prahy přes Přerov do Luhačovic. Služba ČD Minibar je ve vlaku zajištěna na celé trase vlaku s výjimkou několika spojů, kde z provozních důvodů končí obsluha v Přerově. Na této trase se nachází sklady v Praze, Přerově a Chebu. Na spoje je nasazována klasická souprava s velkoprostorovými a oddílovými vozy. Všechny spoje uvádí tabulka 10, kde je uveden jízdní řád. Modře podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Praha, zeleně podbarvené spoje zajišťují minibaristé střediska Přerov. Vlaky jsou ke střediskům přiřazeny pro provoz v běžný pracovní den. V tabulce jsou uvedeny pouze spoje, kde je poskytována služba ČD Minibar. Na spojích bez podbarvení není služba ČD Minibar poskytována.

Tabulka 10: Jízdní řád vlaků obsazených minibarem na lince R18

Praha - Kolín - Pardubice - Česká Třebová - Staré Město u Uh. Hradiště - Luhačovice												
km	Vlak	R 881	R 883	R 885	R 887	R 889	R 891	R 893	R 895	R 897	R 899	
	Ze stanice		P-Vršovice		P-Vršovice	P-Vršovice		P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice		
	Praha hl.n.		5:03	7:03	9:03	11:03	13:03	15:03	17:03	19:03	21:32	
	Kolín		5:43	7:43	9:43	11:43	13:43	15:43	17:43	19:43	22:11	
	Pardubice hl.n.		6:05	8:05	10:05	12:05	14:05	16:05	18:05	20:05	22:31	
	Pardubice hl.n.		6:07	8:07	10:07	12:07	14:07	16:07	18:07	20:07	22:33	
	Česká Třebová		6:47	8:47	10:47	12:47	14:47	16:47	18:47	20:47	23:08	
	Olomouc	5:57	7:31	9:31	11:31	13:31	15:31	17:31	19:31	21:31	23:53	
	Přerov	6:12	7:46	9:46	11:46	13:46	15:46	17:46	19:46	21:46	0:05	
	Staré Město u Uh. Hradiště	6:44	8:17	10:17	12:17	14:17	16:17	18:17	20:17			
	Staré Město u Uh. Hradiště	6:57	8:33	10:33	12:33	14:33	16:33	18:33	20:34			
	Uherské Hradiště	7:05	8:41	10:41	12:41	14:41	16:41	18:41	20:45			
	Luhačovice	7:40	9:20	11:20	13:20	15:20	17:20	19:20				
	Do stanice								Veselí n/M	Zlín střed		

km	Vlak	R 898	R 896	R 894	R 892	R 890	R 888	R 886	R 884	R 882	R 880	R 858
	Ze stanice			Zlín střed	Veselí n/M							
	Luhačovice					8:31	10:31	12:31	14:31	16:31	18:03	19:42
	Uherské Hradiště				7:14	9:14	11:14	13:14	15:14	17:14	18:45	20:19
	Staré Město u Uh. Hradiště				7:20	9:20	11:20	13:20	15:20	17:20	18:52	20:25
	Staré Město u Uh. Hradiště		4:12		7:43	9:43	11:43	13:43	15:43	17:43	19:06	
	Přerov	3:51	4:48	6:16	8:16	10:16	12:16	14:16	16:16	18:16	19:44	
	Olomouc	4:05	5:02	6:31	8:31	10:31	12:31	14:31	16:31	18:31	19:56	
	Česká Třebová	4:53	6:02	7:15	9:15	11:15	13:15	15:15	17:15	19:15		
	Pardubice hl.n.	5:31	6:35	7:56	9:56	11:56	13:56	15:56	17:56	19:56		
	Pardubice hl.n.	5:33	6:37	7:58	9:58	11:58	13:58	15:58	17:58	19:58		
	Kolín	5:57	6:57	8:23	10:23	12:23	14:23	16:23	18:23	20:23		
	Praha hl.n.	6:34	7:34	9:04	11:04	13:04	15:04	17:04	19:04	21:04		
	Do stanice		P-Vršovice	P-Vršovice		P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice	P-Vršovice		

Zdroj: autor

1.4 Standardy minibaristy a uniformní prvky

Každý minibarista musí splňovat určité standardy. Tyto standardy nejsou nikterak přísné, ale představují základní požadavky, bez kterých by neměl být člověk na tyto pracovní pozice přijat. Mezi základní standardy minibaristy patří vzdělání, vzhled a upravenost, osobnostní profil, specifické znalosti a ostatní požadavky. Cestující by měli mít na první pohled dojem, že je obsluhuje kompetentní osoba, která splňuje tyto požadavky.

Minibaristé přichází do kontaktu s cestujícími, musí s nimi komunikovat, vystupují pod značkou Českých drah a svým zevnějškem i vystupováním by neměli kazit dobré jméno firmy. Minibaristé přichází do kontaktu s penězi a platebními kartami, jsou hmotně odpovědní. Z toho vychází základní podmínka na vzdělání minibaristů a také podmínka minimálního možného věku pro tuto pracovní pozici, která je určena zákonem na 18 let. Minibaristé přichází do kontaktu s potravinami, sortiment se skládá z balených výrobků a činností minibaristů je také příprava teplých nápojů. Jedná se tedy o práci v potravinářském průmyslu a minibaristé by tak měli dbát na základní pravidla hygieny. Nicméně v roce 2023 přestala pro minibaristy platit povinnost vlastnit průkaz zaměstnance v potravinářství tzv. potravinářský průkaz.

V neposlední řadě by měl být minibarista fyzicky zdatný a psychicky odolný. Minibarový vozík je nutné tlačit celou dobu a při plném naplnění je těžký. Nejobtížnější je přechod s minibarovým vozíkem přes přechodky vozů. Při komunikaci s lidmi musí minibarista zachovat chladnou hlavu, musí zvládat stresové situace a případné konflikty a být schopný pracovat ve směnném provozu s brzkými ranními nástupy a pozdními konci směn.

Dle Přílohy č. 2 – Standardy minibaristy, stevarda, informátora, pracovníka logistiky smlouvy servisní služby (2023) musí mít uchazeč ukončené středoškolské vzdělání s maturitou nebo musí být minimálně student středoškolského studia starší 18 let. Povinností minibaristy a stevarda je aktivní znalost českého nebo slovenského jazyka a dále též aktivní znalost anglického nebo německého jazyka (stupeň znalosti minimálně A2) a případně dalšího světového jazyka. Znalost cizího jazyka by měla být alespoň na základní úrovni s využitím základních frází. Je to potřebné pro dorozumění se s cestujícími při obsluze.

Dále musí mít muž umyté a upravené vlasy (v případě dlouhých vlasů sepnuté do pevného účesu), upravený obličej – v případě vousů a plnovousu upravený sestřih. Ruce musí být čisté bez masivních prstenů či náramků, nehty upravené. Samozřejmě musí dbát celkově o osobní hygienu (svěží dech, používání deodorantů zabraňujících nadměrnému pocení, příjemný neagresivní parfém atd.). Žena musí mít umyté a upravené vlasy (v případě dlouhých vlasů sepnuté do pevného účesu), upravený obličej – nanesený make-up jemný a nevýstřední, upravené obočí a řasy. Ruce musí být čisté bez masivních prstenů či náramků, nehty upravené a nevýstřední. Samozřejmě musí dbát celkově o osobní hygienu (svěží dech, používání deodorantů zabraňujících nadměrnému pocení, příjemný neagresivní parfém). (Příloha č. 2 – Standardy minibaristy, stevarda, informátora, pracovníka logistiky smlouvy servisní služby, 2023)

Minibarista by měl mít milé a příjemné vystupování. Předpokládá se aktivní přístup a příjemná komunikace s cestujícími, společenské vystupování a prozákaznický přístup. Minibarista nabízí aktivně občerstvení, neprochází beze slova uličkou. Prostředí práce ve vlaku předpokládá zájem o železniční dopravu a základní znalosti o ní. Minibarista by měl mít motivaci sdílet firemní hodnoty a korporátní identity objednatele. Měl by o objednateli mluvit v dobrém a v žádném případě objednatele nepomlouvat a šířit o něm nepravdivé informace.

Každý minibarista pracuje pod určitým střediskem a každé středisko má svoje relace (trasy), kde na vlacích poskytuje službu ČD Minibar. Minibarista musí absolvovat školení, kde je seznámen s vozy a stanicemi na přidělených tratích. Speciálně s vozy, kde má

minibarista služební oddíl, protože na každé relaci se nachází služební oddíl v jiném voze, a je potřeba vědět, kde se tento vůz nachází a jaké jsou jeho vlastnosti. Minibarista by měl mít základní orientaci v železniční dopravě a umět se orientovat v jízdním řádu, tarifech a produktech objednatele a dokázat cestujícímu odpovědět na jednoduchou otázku. Samozřejmostí je povinnost nosit oblečení definované objednatelem, podle ročního období včetně obuvi. Tento bod je nutné dodržovat a v případě neplnění je striktně postihován. Minibarista musí vědět, co prodává, kolik má daného zboží naskladněno a jaké jsou ceny zboží. Minibarista zná nabízený sortiment z minibaru, co jaký sortiment znamená – např. Káva Manuel. Na vyžádání dokáže odpovědět cestujícím, z čeho se jednotlivý produkt skládá – zejména u baget a pečiva. Minibarista má k dispozici seznam alergenů.

Mezi ostatní požadavky se řadí odolnost vůči stresu a organizační schopnosti, zvládnání brzkých ranních nástupů a delších směn – jedná se o směnný provoz, denní a noční směny, práce o víkendech a svátcích. Předpokládá se časová flexibilita minibaristy, pracovní doba je nepravidelná a směny se mohou střídát různě, služba ČD Minibar je v nepřetržitém provozu každý den na určených vlacích. Základními vlastnostmi správného minibaristy jsou spolehlivost, zodpovědnost, samostatnost a ochota pracovat v týmu. Od roku 2023 již není nutné mít zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství, podmínkou ale je absolvování školení o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, z protipožárních znalostí, základů obsluhy a z prozákaznického chování. (Příloha č. 2 – Standardy minibaristy, stevarda, informátora, pracovníka logistiky smlouvy servisní služby, 2023)

Uniforma je nezbytnou součástí při výkonu práce minibaristy. Cestující díky ní pozná minibaristu na první pohled, uniforma sjednocuje všechny minibaristy a cestující očekává vždy stejnou kvalitní službu. Příloha č. 3 – Uniformní prvky smlouvy servisní služby (2023) definuje uniformní prvky. Mezi pánské uniformní prvky minibaristy patří pánská obuv černá (polobotky), pánské kalhoty (černé), pánská košile s dlouhým rukávem modré barvy, popř. pánská polokošile v letním období vyhlášeném objednatelem, vesta (ke košili), svetr v zimním období vyhlášeném objednatelem (ke košili), kravata (ke košili), pánská bunda a peněženka s pouzdem. Mezi dámské uniformní prvky minibaristy patří dámská obuv černá (společenská bez podpatku, kozačky), dámské kalhoty (černé), dámská košile s dlouhým rukávem modré barvy, popř. dámská polokošile v letním období vyhlášeném objednatelem, vesta (ke košili), svetr v zimním období vyhlášeném objednatelem (ke košili), šátek (ke košili), kroužek na šátek, dámská bunda, dámská pokrývka hlavy (lodička) a peněženka s pouzdem. Obuv a kalhoty si minibaristé zajišťují sami, ostatní uniformní prvky zajišťuje jejich

zaměstnavatel (poskytovatel služby ČD Minibar). Poskytovatel obdrží oděv na základě předávacího protokolu od objednavatele (dopravce). Poskytovatel je povinen hlásit každou další potřebu pracovních oděvů spojenou s plněním předmětu smlouvy v předstihu minimálně 60 dnů pro zajištění výroby.



Obrázek 6: Uniformní prvky minibaristy (autor)

Pracovní oděv musí minibaristé udržovat v bezvadném stavu na své náklady (čištění, drobné opravy) a po skončení smluvního vztahu jej vrátí zpět, pokud nebyl vrácen již v průběhu z důvodu opotřebení (obnošení) po uplynutí doby použitelnosti oděvních součástí. Na údržbu uniformních součástí je minibaristům poskytována dávka 15 Kč za každý den v práci. Minibaristé se zavazují poskytnout finanční náhradu za zničený pracovní oděv.

1.5 Vyhrazené oddíly pro ČD Minibar

Vyhrazeným oddílem pro ČD Minibar je myšlen služební oddíl pro ČD Minibar. Zpravidla se jedná o uzavřené kupé, které lze uzamknout na zámek a klíčku a zabránit tím nežádoucím krádežím a vniknutím do kupé. Minibar má zde své zázemí a uskladňuje se zde sortiment v bednách, který je připravený k průběžnému doplňování do pojízdného vozíku. Každý vlak je odlišný a jeho služební oddíl pro minibar se nachází v jiné části vlaku. Existují tři základní typy služebního oddílu pro minibaristu. Jedním z nich jsou vozy Bmz 224 a 229 se zabudovanou ledničkou a vnějším polepem ČD Minibar, dále klasická kupé vyhrazená pouze pro minibar (vozy Bmz, B, Bds, Bee atd.).



Obrázek 7: Oddíl pro minibar ve voze Bmz 224 (Keist, 2020)

Poslední možností je souprava ČD InterJet, která nemá oddíly. Služebním oddílem minibaru je jedno sedadlo v první třídě a bedny se zbožím lze uzamknout do police s uzamykatelnou roletou. Přehled všech služebních oddílů na vlacích s provozem služby ČD Minibar uvádí příloha A.

V příloze č. 4 – Činnosti minibaristy, stevarda, informátora, pracovníka logistiky smlouvy servisní služby (2023) je zmínka o služebních oddílech ve vozech Bmz229 a Bmz224. Služební oddíl minibaristy ve vozech Bmz229 a Bmz224 je speciální oddíl pro minibaristy, ve kterém minibarista uchovává prodejní sortiment. V průběhu směny má do tohoto oddílu přístup pouze minibarista. Oddíl je vybaven lednicemi pro uchování nápojů a potravin, odkládací police a minibarový vozík. Oddíl při odchodu minibaristy musí být trvale uzamčen na kličku. Minibarista je povinen v oddíle udržovat pořádek, drobný odpad vzniklý během směny umístí do pytle na odpadky a před ukončením výkonu na daném voze pytel s odpadky odnese. Zdržovat se v oddíle má minibarista povoleno pouze při doplňování prodejního sortimentu do minibaru, a to však maximálně v délce 25 min od poslední jízdy s minibarem. Výjimkou jsou případy, kdy je vlak neprůjezdný (nelze zajistit prodej občerstvení z minibaru) a je vyhlášen vlakovým rozhlasem prodej občerstvení v tomto oddíle. Oddíl bude v tomto případě otevřen a plně osvětlen. Pokud nebude na směně mimořádně řazen vůz s minibarovým oddílem Bmz229 nebo Bmz224, bude mít minibarista vyhrazen oddíl v jiném voze. V tomto případě se jedná o standardní oddíl pro cestující, který je celý rezervovaný pro minibar. Je zakázáno, aby se ve služebním oddíle minibaristy zdržovaly jakékoliv cizí osoby, které neplní výkon služby.

1.6 Sortiment zboží

Cestující si může vybrat z teplých a studených nápojů, cukrovinek, baget a pečiva. Nejlevnějším produktem je káva nebo čaj za 15 Kč, případně med za 5 Kč, nejdražší produkt z nabídky je křupavý hmyz za 115 Kč. Kompletní sortiment s cenami je uveden v letáku ČD Minibar v příloze D s aktuální platností od 1. 1. 2024. Podle dostupných dat z roku 2023 minibaristé prodali více než 400 tisíc šálků kávy, ale také pivo, croissanty, bagety nebo rozpékané pečivo patří mezi oblíbené položky, které se v minibarech prodávají.



Obrázek 8: Sortiment ČD Minibar (autor)

Při přípravě horkých a studených nápojů musí minibarista dodržovat závazné pokyny k přípravě a servírování teplých a studených nápojů, které jsou v příloze č. 4 – Činnosti minibaristy, stevarda, informátora, pracovníka logistiky smlouvy servisní služby (2023). Při přípravě a servírování kávy minibarista do termokelímku vysype obsah sáčku s kávou, termokelímek naplní horkou vodou z termokonvice do $\frac{3}{4}$ jeho obsahu a termokelímek uzavře víčkem, na stolek položí ubrousek, na který umístí termohrnek s kávou a mlíčko (max. 2 ks) a přes víčko kelímku přiloží vakuový set obsahující lžičku a cukr. Pokud nelze kávu servírovat na stolek, předá minibarista kávu, mlíčko, ubrousek a vakuový set obsahující lžičku a cukr cestujícímu do ruky. Při přípravě a servírování čaje minibarista naplní termokelímek horkou vodou z termokonvice do $\frac{3}{4}$ jeho obsahu a uzavře ho víčkem, na stolek položí ubrousek, na který umístí termokelímek s teplou vodou a citrónku, popř. mlíčko a přes víčko kelímku umístí balený čaj dle výběru cestujícího a vakuový set obsahující lžičku a cukr. Pokud nelze čaj servírovat na stolek, předá termokelímek s vodou, citrónku nebo mlíčko, ubrousek, balený čaj a vakuový set obsahující lžičku a cukr cestujícímu do ruky. Při servírování studených nápojů nápoj minibarista předává cestujícímu uzavřen a k nápoji cestujícímu nabídne obyčejný kelímek a ubrousek. Po naservírování teplého či studeného nápoje minibarista dotazem nabídne cestujícímu další prodejní sortiment.

2 ANALÝZA TECHNOLOGIE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ČD MINIBAR Z POHLEDU DOPRAVCE

Hlavní činností minibaristy je zajišťovat aktivní nabídku prodejního sortimentu za pomoci minibarového vozíku ve všech vozech daného vlaku dle rozsahu výkonů. Minibarista nastoupí na směnu minimálně 30 minut před začátkem směny, tj. před pravidelným odjezdem vlaku z nástupní stanice minibaristy, v pracovní uniformě a převezme si služební pomůcky včetně prodejního sortimentu určeného zadavatelem. Minibarista se nahlásí na směnu na zadavatelem určeném pracovišti, kde mu bude včasný příchod potvrzen do osobní karty. Před zahájením prodeje na vlaku minibarista provede vyhlášení poskytované služby pojízdného minibaru vlakovým rozhlasem a rozdá ve vlaku letáky s nabídkou minibaru. Služba minibaru ČD je poskytována po celou dobu jízdy vlaku dle rozsahu výkonů, vyjma doplňování prodejního sortimentu do pojízdného minibaru. Minibarista během své činnosti zaměří pozornost i na celkový stav interiéru vozů a poskytuje informace o jízdě vlaku a doplňkových službách zadavatele. Své činnosti koordinuje ve spolupráci s vlakovou četou zadavatele.

2.1 Základní informace o zadavateli a poskytovateli služby ČD Minibar

České dráhy, a.s. (ČD) jsou největší český železniční dopravce s téměř dvousetletou tradicí a jeden z největších zaměstnavatelů v České republice. Jako Skupina ČD se kromě osobní a nákladní dopravy zabývá také poskytováním služeb v oblastech certifikace a zkušebnictví v železniční dopravě, opravárenství a dopravního vzdělávání a také ICT služeb v oblasti dopravy a logistiky. V rámci společenské odpovědnosti se zabývá také péčí o historická vozidla. Odpovědnost vůči životnímu prostředí, cestujícím i obchodním partnerům dopravce stvrzuje díky nové ESG strategii. V České republice jsou České dráhy státní železniční společností. To znamená, že České dráhy jsou ve vlastnictví státu (Ministerstva dopravy) a stát tedy vlastní minimálně většinový podíl akcií Českých drah a má kontrolu nad řízením této společnosti. (České dráhy, 2024)

České dráhy si na zajištění palubního občerstvení najímají externí firmu. Výběr externí firmy probíhá formou výběrového řízení po vypsání veřejné zakázky. V soutěži musí účastníci dodržet všechny podmínky zadavatele, které jsou dané písemnou zprávou zadavatele. Zadavatelem jsou České dráhy, a.s. Znění veřejné zakázky uvádí tabulka 11.

Tabulka 11: Znění veřejné zakázky

Název veřejné zakázky:	Zajištění servisních služeb pro zákazníky společnosti České dráhy, a.s.
Evidenční číslo VZ v ISVZ:	Z2023-015715
Datum zveřejnění v ISVZ:	21. 4. 2023
ID zakázky v TA:	VZ0162991
Zadávací řízení:	jednací řízení s uveřejněním - § 60 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)

Zdroj: Písemná zpráva zadavatele, 2023

V současné době (rok 2024) probíhá plnění této zakázky vítěznou firmou. Smlouva o poskytování servisních služeb pro zákazníky společnosti České dráhy, a.s. byla uzavřena podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“). Článek I. Smlouvy o poskytování servisních služeb pro zákazníky společnosti České dráhy, a.s. (2023) hovoří, že předmětem plnění veřejné zakázky je zajištění servisních služeb pro zákazníky spočívající zejm. v zajištění nabídky a distribuce občerstvení ve vybraných vlacích zadavatele, udržování čistoty interiérů vozů během jízdy vlaku a zajišťování informačního a asistenčního servisu ve vybraných železničních stanicích, po dobu 48 měsíců s možností opce na dalších 24 měsíců. Předpokládaný rozsah výkonů je 200 000 (dvě stě tisíc) člověkohodin za období účinnosti příslušného ročního jízdního řádu. Ve smlouvě je stanovena cena, kterou bude zadavatel platit poskytovateli služby. Sjednaná cena činí 378,- Kč bez DPH za jednu člověkohodinu poskytovaných služeb. Jednou člověkohodinou se rozumí jedna hodina jedné osoby personálu poskytovatele strávená při plnění předmětu veřejné zakázky. Z toho plyne, že tato cena je určující pro výši mzdy zaměstnanců poskytovatele. Je čistě na poskytovateli, kolik bude svým zaměstnancům vyplácet a kolik si nechá jako zisk.

Poskytovatel pouze zajišťuje potřebný personál pro plnění smlouvy. Zajišťuje rovněž jeho odborné proškolení a řeší následné obsazení vlaků tímto personálem. Provozní záležitosti, volba sortimentu a výběr vlaků se službou ČD Minibar je v režii zadavatele (dopravce) a vše je uvedené ve smlouvě o poskytování servisních služeb pro zákazníky společnosti České dráhy, a.s. Obsluhujícím personálem jsou pak zaměstnanci poskytovatele (externí firmy), nikoliv

zadavatele (dopravce). Poskytovatel je povinen proškolit obsluhující personál a sdělit mu veškeré náležitosti týkající se plnění smlouvy a samotné práce minibaristy.

V zadávací dokumentaci je mimo jiné uvedeno, že veřejnou zakázku není možné z důvodu charakteru předmětu plnění rozdělit na části (steward, minibar). V současné době ale stewardi ve vlacích poskytovatele nejezdí, jezdí pouze minibaristé. Minibaristé jezdí ve vybraných vlacích objednatele na území České republiky, případně i Slovenska, Rakouska, Německa, Polska, případně dalších zemí. Důvodem pro uzavření této smlouvy je zejména zajištění kvalitní služby poskytované zákazníkům zejména ve vybraných vlacích objednatele a železničních stanicích, a to za jednoznačně definovaných cenových podmínek a standardů kvality.

Dle Písemné zprávy zadavatele (2023) byla jediným účastníkem zadávacího řízení společnost TESS promotion s.r.o., která byla poskytovatelem služby ČD Minibar již v předchozím období. Současná smlouva o poskytování servisních služeb pro zákazníky společnosti České dráhy, a.s. je platná od 1. 11. 2023. Firma TESS promotion byla jediným účastníkem zadávacího řízení. Žádný účastník nebyl ze zadávacího řízení vyloučen. České dráhy vydávají odůvodnění výběru společnosti Tess promotion s.r.o.: „*Nabídka výše uvedeného jediného účastníka zadávacího řízení splnila podmínky pro účast stanovené v zadávacích podmínkách veřejné zakázky a podmínky pro účast stanovené zákonem. Vzhledem k tomu, že v zadávacím řízení je jediný účastník, zadavatel v souladu s ustanovením § 122 odst. 2 zákona neprováděl hodnocení nabídek.*“ (Písemná zpráva zadavatele, 2023)

Společnost TESS promotion s.r.o. je tedy poskytovatelem služby ČD Minibar. Tato firma se zabývá plánováním a organizováním eventů a zajišťuje služby hostesek a promotérů. Společnost TESS promotion mimo jiné organizuje pro skupinu E.ON v České republice už od roku 2003 eventy pro interní a externí zákazníky, od roku 2004 spolupracuje a dodává hostesky a promotéry na všechny akce v O2 areně a nyní také v O2 universum a pro společnost Iveco kompletně realizovala digitální konference IVECO ON. Zajišťování provozu servisních služeb pro zákazníky společnosti České dráhy, a.s. je tak jednou z několika činností společnosti TESS promotion. (TESS promotion, 2024)

V článku I. Smlouvy o poskytování servisních služeb pro zákazníky společnosti České dráhy, a.s. (2023), je uvedeno, že uzavřením smlouvy se poskytovatel služby společnost TESS promotion zavazuje k plnění smlouvy, jejíž hlavní předměty jsou zajišťování informačního a asistenčního servisu pro cestující v nástupních železničních stanicích a během

jízdy vlaku, zajišťování nabídky a distribuce občerstvení či jiného zboží poskytovaného objednatelům cestujícím zdarma během jízdy vlaku, a to s donáškou až na místo, zajišťování nabídky občerstvení a zboží, přijímání objednávek od cestujících a distribuce placeného občerstvení a zboží cestujícím s donáškou až na místo, a to včetně přijímání plateb za toto občerstvení a zboží od cestujících a monitoring kvality (čistoty) interiéru vozů včetně WC a udržování čistoty interiéru vozů během jízdy vlaku.

Zajišťování nabídky občerstvení a zboží, přijímání objednávek od cestujících a distribuce placeného občerstvení a zboží cestujícím s donáškou až na místo, a to včetně přijímání plateb za toto občerstvení a zboží od cestujících je aktuálně jedinou z těchto čtyřech činností, která je ve skutečnosti zajišťována. Poskytovatel služby TESS promotion zajišťuje minibaristy do vlaků Českých drah, činnosti Stevarda a Informátora nejsou v současné době využívány. Minibarista by současně měl být schopný poskytnout základní informační servis pro cestující v nástupních železničních stanicích a během jízdy vlaku v podobě odpovědí na jednoduché otázky typu: Kam jede tento vlak? Kde najdu vůz 369? Za jak dlouho dorazí vlak do Prahy? V případě neznalosti se slušně omluví a odkáže na vlakvedoucího. Minibarista nikdy neřeší provozní záležitosti na vlaku, pouze obsluhuje cestující. Ostatní činnosti si řeší doprovod vlaku (vlakvedoucí) sám. Především se jedná o činnosti s obsluhou ovládacích prvků vlaku, kontrolou jízdních dokladů cestujících, informování cestujících a výpravou vlaku. Vlakvedoucí je na vlaku též přímý nadřízený minibaristy a minibarista se musí jeho pokyny řídit. Vlakvedoucí hodnotí aktivitu a činnost minibaristy, výsledek práce minibaristy zapisuje vlakvedoucí podle nařízení dopravce. Zápis se provádí do přenosné osobní pokladny (POP), uvádí se počet minibaristů na vlaku, jestli minibaristé prováděli činnost a případně prostor pro nějakou poznámku. Minibarista nikdy neroznáší zboží zdarma, výjimkou mohou být pouze některé mimořádné akce nebo nabídky. Monitoring kvality (čistoty) interiéru vozů včetně WC a udržování čistoty interiéru vozů během jízdy vlaku je hlavní činností vlakušek (stevardů). Minibarista pouze dbá na pořádek ve vlaku, viditelný odpad, který se válí po vlaku, vyhodí.

2.2 Plánování směn pro střediska a jednotlivé sklady ČD Minibar

Provoz služby ČD Minibar zajišťuje 8 středisek, která se nachází v Praze, Brně, Ostravě, Plzni, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Přerově a v Chebu. Každé středisko má svého Area Managera, který se stará o tým minibaristů příslušný každému středisku, a o celkový bezproblémový chod služby ČD Minibar. Každé středisko má své trasy (směny), na které vypravuje minibaristy. Area Manager sestavuje rozpis směn na tyto trasy a řeší případné obsazení neobsazených směn. Pokud se minibarista v čase nástupu nedostaví na směnu,

pracoviště přidělu služby kontaktuje příslušného Area Managera, se kterým nastalou situaci řeší. Area Manager zjistí důvod včasného nenastoupení a neohlášení se minibaristy na směnu, případně zajistí za daného minibaristu náhradu. V případě neposkytnutí služby ČD Minibar ve vlaku z důvodu nenastoupení minibaristy na směnu se zasílá zpráva na GR O16.

Místo	PRACOVNÍ DNY		DENNĚ		PRACOVNÍ DNY		DENNĚ		PRACOVNÍ DNY		DENNĚ		PRACOVNÍ DNY		DENNĚ		SOBOTA - NEDELE		SOBOTA - NEDELE		SOBOTA - NEDELE		SOBOTA - NEDELE		NÁHRADNÍK	Místo
	TRASA 1 6:58 - 8:00 R 961 - R 943 - R 954 - R 931	TRASA 2 8:58 - 10:00 R 962 - R 944 - R 955 - R 932	TRASA 3 6:58 - 09:49 R 934 - R 912	TRASA 4 07:48 - 10:49 R 960 - R 948 - R 930 - R 907	TRASA 5 09:08 - 14:49 R 938 - R 916	TRASA 6 14:08 - 19:49 R 936 - R 914	TRASA 7 16:08 - 18:59 R 944 - R 922	TRASA 8 16:08 - 19:59 R 914 - R 892	TRASA 9 17:08 - 21:59 R 942 - R 920	TRASA 10 20:08 - 23:59 R 930 - R 907	TRASA 11 08:08 - 11:59 R 946 - R 948 - R 932 - R 910	TRASA 12 13:08 - 13:59 R 946 - R 948 - R 932 - R 910	TRASA 13 14:08 - 19:59 R 936 - R 914	TRASA 14 17:08 - 20:59 R 942 - R 920												
	NÁSTUP 08:30 úst. trav. 6:12h	NÁSTUP 08:30 úst. trav. 6:12h	NÁSTUP 08:30 úst. trav. 6:12h	NÁSTUP 08:30 úst. trav. 6:12h	NÁSTUP 08:30 úst. trav. 6:12h	NÁSTUP 10:30 úst. trav. 7:12h	NÁSTUP 14:30 úst. trav. 4:42h	NÁSTUP 16:30 úst. trav. 4:42h	NÁSTUP 18:30 úst. trav. 5:12h	NÁSTUP 20:30 úst. trav. 4:42h	NÁSTUP 07:30 úst. trav. 6:12h	NÁSTUP 10:30 úst. trav. 6:12h	NÁSTUP 13:30 úst. trav. 6:12h	NÁSTUP 16:30 úst. trav. 4:42h												
1	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák		
1	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák		
1	XXXXXXXXXX	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	Adem Novák	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák		
1	XXXXXXXXXX	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	Adem Novák	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák		
1	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák		
1	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák		
1	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák	Adem Novák		

Obrázek 9: Vzor rozpisu směn střediska Hradec Králové (TESS, 2024)

Sklady zboží se nachází shodně jako střediska v Praze, Brně, Ostravě, Plzni, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Přerově a v Chebu. Tyto sklady zajišťují naskladnění a vyskladnění zboží minibaristům v koncových stanicích a zároveň poskytují doplnění zboží minibaristům, pro které je tato stanice obrátová nebo průjezdná. Sklady disponují kompletním sortimentem z nabídky ČD Minibar. Další sklady, které zajišťují službu ČD Minibar, se nachází v České Třebové, Domažlicích, Ústí nad Labem, Jihlavě a v Havlíčkově Brodě. Pro všechny trasy se jedná o stanice průjezdné nebo obrátové. Sklady nedisponují kompletním sortimentem z nabídky ČD Minibar, v některých z těchto skladů lze doplnit například pouze horkou vodu.

Dle bodu 1.2. Objednávka zboží – Pokyn manažera RP ZAP Pardubice č. 50 (2023) zajistí objednávání produktů a zboží do skladů pro službu ČD Minibar skladištní dozorce. Požadavek na zásobení skladu zbožím se zadá prostřednictvím webové aplikace Makro, která zajišťuje zásobování skladů pro službu ČD Minibar. Do aplikace lze zadávat požadavky pouze na zboží uvedené v aktuálním letáku ČD Minibar včetně uvedené gramáže. Při dodání zboží dodavatelem na sklad se provádí kontrola zboží dle dodaného dodacího listu. Kontrola je zaměřená především na expiraci zboží, plnočetnost, druh dodávaného zboží a nepoškození přepravního obalu. Kopie dodacího listu slouží pro zadání do webové aplikace IS StoryOus. Skladištní dozorce zadá dle dodacího listu veškeré dodané zboží prostřednictvím webové aplikace IS StoryOus do skladové karty příslušného skladu. Dodací list se uschová pro případnou kontrolu po dobu alespoň 1 roku.

Vyjmenované druhy zboží se objednávají pouze do skladu ČD Minibar Praha hl. n. Ostatní sklady musí toto zboží telefonicky objednat. Jedná se především o bagety a sendviče,

rozpékané pečivo, jedlý hmyz a další specifické zboží. Poškozené a expirované zboží se skladuje samostatně a zapisuje se do protokolu o likvidaci zboží. Rozpékané pečivo, bagety a sendviče se likvidují denně, dle data expirace.



Obrázek 10: Sklad Hradec Králové (autor)

Dle bodu 1.3. Další povinnosti zaměstnanců skladu ČD Minibar – Pokyn manažera RP ZAP Pardubice č. 50 (2023) uvádí, že skladištní dozorce průběžně každý den při doplňování zboží nebo výdeji zboží minibaristům kontroluje datum spotřeby (expiraci) zboží. Řádnou kontrolou se eliminují případné ekonomické ztráty (důvod nemožnost expirované zboží dále distribuovat). Při zjištění, že zboží má již krátkou dobou expirace, jej dá obratem do prodeje přednostně. Současně při zjištění, že se takové expirované zboží v regálu nachází, bude takové zboží obratem zlikvidováno. Není možné vydat ze skladu expirované zboží minibaristům. Skladištní dozorce také kontroluje stav a čistotu termosek na horkou vodu s ohledem na jejich poškození či znečištění. Znečištěné konve musí být pravidelně čištěny dle sanačního řádu, poškozené a netěsné konve se musí vyřadit z provozu. Mimo pracovní dobu skladištního dozorce zajišťuje provoz skladu osobní pokladní doplatkové pokladny se všemi povinnostmi skladištního dozorce.

Minibaristé se zavazují vždy k 15. dni v měsíci zaslat elektronickou formou své časové možnosti na další měsíc. Vybrat si mohou z několika tras, které se v daném středisku jezdí nebo ze směny náhradníka, který musí být celý den v pohotovosti a v případě nutnosti neprodleně zaskočit. Každý minibarista by měl minimálně jednou za měsíc přijmout směnu náhradníka.

Na základě obdržených časových možností všech minibaristů manažer střediska sestaví rozpis směn na měsíc. Manažer se zavazuje zaslat nejpozději k 25. dni v měsíci elektronickou formou rozpis směn na další měsíc. Minibarista si musí rozpis překontrolovat a následně potvrdit. Po vzájemném odsouhlasení je rozpis platný pro obě strany. Změny v rozpise lze provádět pouze výjimečně, a to po vzájemné domluvě obou stran. Za každou odpracovanou směnu náleží minibaristovi smluvní odměna.

Za řádně vykonanou práci odpovídající sjednaným podmínkám náleží zaměstnanci poskytovaná odměna ve výši 120 Kč/hod brutto za směnu, a paušální sazba 15 Kč/netto jako náhrada za užívání vlastního mobilního telefonu s českým telefonním číslem a za údržbu a praní svěřené uniformy. Pokud zaměstnanec při plánování svých směn do svých časových možností uvede min. 8 dní v jednom měsíci a tyto směny následně skutečně odpracuje, tak bude zaměstnanci poskytnuta odměna ve výši 140 Kč/hod. brutto za směnu a další zákonné příplatky (práce o víkendu, práce ve svátek atd.). V případě zástupu směny za jiného spolupracovníka, který má pohotovost, tedy směny jako náhradníka náleží zaměstnanci paušální odměna ve výši 350 Kč/brutto. V případě režijní jízdy (RG jízdy) je zaměstnanci poskytována odměna ve výši 70 % jeho základní hodinové mzdy brutto. Noční doba je mezi 22:00 a 06:00 hodinou. Zaměstnancem pracujícím v noci se rozumí zaměstnanec, který odpracuje během noční doby nejméně tři hodiny ze své pracovní doby v rámci 24 hodin po sobě jdoucích. Příplatek za práci v noci kratší než 3 hodiny zaměstnanci nepřísluší.

Za neplnění pracovních povinností může zaměstnavatel udělit zaměstnanci smluvní pokutu podle závažnosti pochybení. Smluvní pokuty jsou uvedeny v sankčním řádu a pohybují se v rozmezí 40 Kč – 10 000 Kč. Nejzávažnějším porušením je konzumace alkoholu nebo omamných látek na pracovišti a před prací nebo nedovolený vstup do kolejíště. (Sankční řád TESS promotion, 2024)

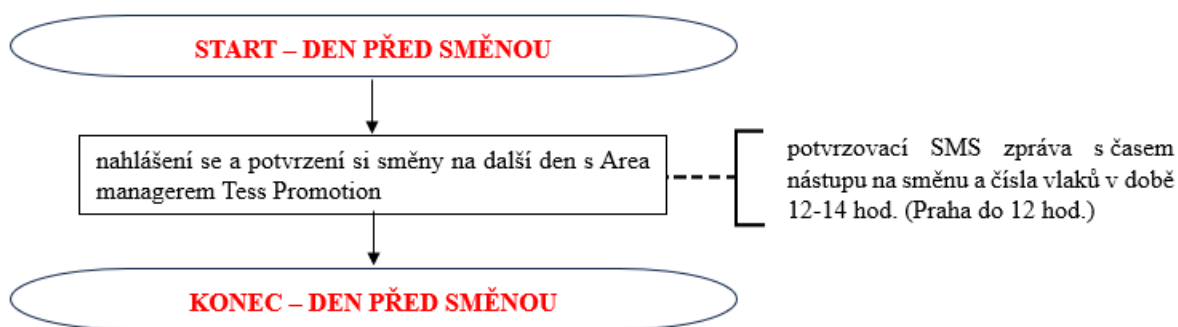
Pro názorný příklad je uvedeno středisko Hradec Králové. Na trase Hradec Králové hl. n. – Praha hl. n. (linka MD R10) je poskytována služba ČD Minibar. Služba je poskytována od března roku 2018. (zdopravy.cz, 2018) Pro zajištění této služby je v ŽST Hradec Králové hl. n. zaveden sklad pro zboží určené k zásobování minibarů, který obsluhují zaměstnanci na pozici skladník přepravy, skladištní dozorce a osobní pokladní doplčkové pokladny. Pracovní doba pracoviště skladu Hradec Králové hl. n. je 03:20 – 00:20 hod. Mimo pracovní dobu skladištního dozorce, zajišťuje provoz skladu osobní pokladní doplčkové

pokladny. V průběhu dne od 06:30 do 20:30 zajišťují provoz ve skladu dva skladníci přepravy. (Pokyn manažera RP ZAP Pardubice č. 50, 2023)

Ve středisku Hradec Králové je v pracovní den nutné obsadit 10 tras (směn) a v sobotu a v neděli je nutné obsadit 9 tras (směn). Služba ČD Minibar je zajištěna na všech vlacích linky MD R10 v úseku Hradec Králové hl. n. – Praha hl. n. Celkem se jedná v pracovních dnech o 16 párů spojů, v sobotu a neděli o 15 párů spojů. Středisko Hradec Králové zajišťuje provoz služby ČD Minibar na 12 párech spojů v pracovní den a na 12 párech spojů o víkendu. Zbylé spoje zajišťuje středisko Praha. Všechny směny ve středisku Hradec Králové začínají a končí rovněž ve středisku Hradec Králové. Středisko Hradec Králové zajišťuje provoz služby ČD Minibar pouze na lince MD R10. Provoz střediska pokrývá přibližně 30 minibaristů. Nástupy na směny pro středisko Hradec Králové uvádí příloha E.

2.3 Průběh směny a jízda vlakem

Samotný průběh směny se skládá z několika částí. Je nutné neopomenout činnosti před směnou a po směně. Den před směnou se minibarista musí nahlásit příslušnému Area Manažerovi prostřednictvím SMS. Na směnu se hlásí v nastaveném čase dle pokynů nadřízeného (nejpozději však do 14:00, středisko Praha do 12:00). Hlásí se každý den včetně víkendů a státních svátků (na směnu minibaru nebo náhradníka). Vzor zprávy: Dobrý den, zítra mám trasu s nástupem v 5:38 hod., vlaky číslo 934 + 923. Počítám s trasou.




Obrázek 11: Diagram – den před směnou (autor)

Minibarista se na směnu ohlásí řádně odpočatý, ve zdravotním stavu dovolujícím plnohodnotný výkon funkce a v předepsané uniformě na určeném pracovišti organizační jednotky objednatele (komandě vlakových čet) popř. telefonicky, a to v čase 30 min před plánovaným odjezdem prvního vlaku ve směně. Minibarista předloží vyplněnou osobní kartu a určený zaměstnanec objednatele (komandující) do karty zapíše čas příchodu a potvrdí záznam razítkem. Vzor osobní karty je uveden v příloze C. Na výzvu zaměstnance objednatele

kontrolujícího nástup minibaristy je minibarista povinen se podrobit dechové zkoušce na alkohol či zkoušce na užití omamných a psychotropních látek. Po ohlášení se na pracovišti zadavatele převezme minibarista potřebné pomůcky v doplčkové pokladně. Osobní pokladník doplčkové pokladny vede v pomocném zápisníku evidenci TET (terminál elektronických tržeb), směnného, peněženek, visacích zámků a mechanismu k uzamčení oddílu. Při předávce služby mezi pokladníky si vždy vzájemně odsouhlasí počet uvedených pomůcek pro výkon služby minibaristy podpisem v zápisníku. Služební pomůcky pro minibaristu uvádí tabulka 12.

Tabulka 12: Služební pomůcky pro minibaristy

peněženka s pouzdem na opasek	
směnné – v Kč (200 Kč) a EUR (23,80 €)	
TET – terminál elektronické evidence tržeb s pouzdem na opasek nebo s popruhem	
nabídkové lístky s uvedením cen za prodejní sortiment	
zavírací mechanismus s visacím zámkem	
klíč od oddílu pro minibaristu (pro vozy Bmz229, Bmz224)	
klíč od rolety u jednotek InterJet	
náhradní rulička	
nůžky	
čtyřhran	

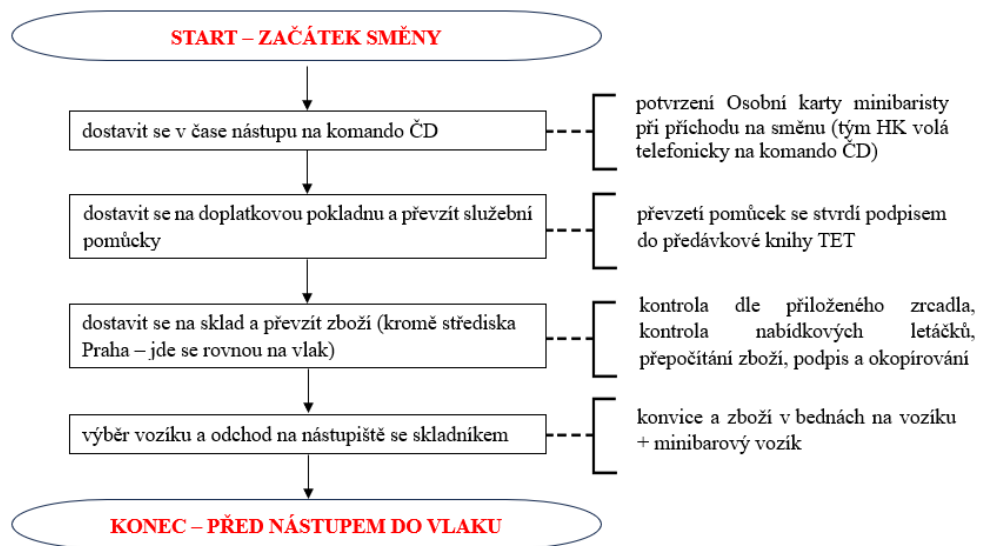
Zdroj: Smlouva o zajištění servisních služeb pro zákazníky ČD, 2023

Osobní pokladník doplčkové pokladny vydá v čase nástupu minibaristovi svěřené hodnoty. Převzetí TET potvrdí minibarista svým podpisem do předávčkové knihy TET. Zařízení TET musí být vždy před převzetím minibaristou plně nabito. V případě ztráty směnného (tržby) či neodevzdání služebních pomůcek nebo při jejich poškození má minibarista povinnost vzniklou škodu uhradit.

Přístroj TET čili Terminál Evidence Tržeb (hovorově TETka) je elektronická pokladna, do které minibarista zadává veškerý prodej na vlaku a ze které tiskne účtenky z prodeje. TET musí mít minibarista s sebou na každé minibarové směně. Vyzvedává se na doplčkové pokladně společně s náhradním kotoučem papíru a obalem (pouzdem). Tyto věci je nutné opět

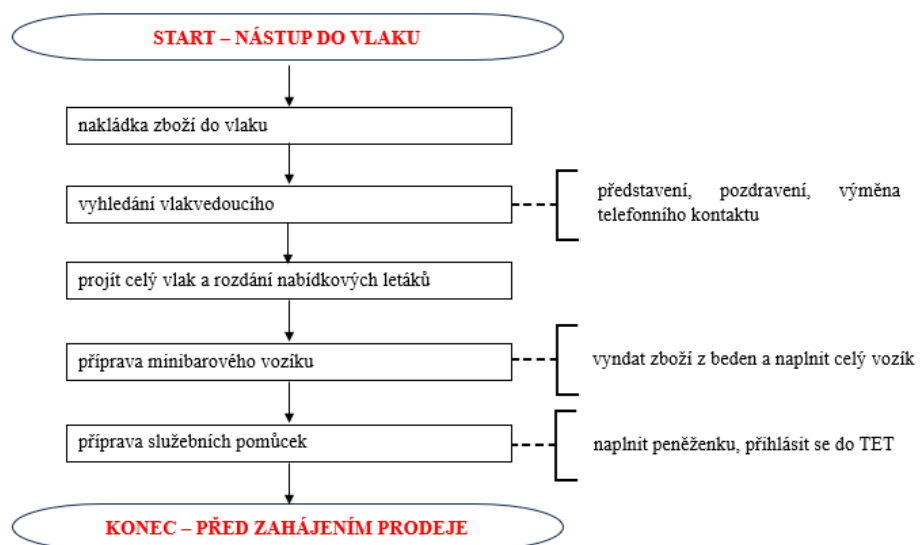
na doplatkové pokladně na konci směny vrátit – ve stejném středisku, jako začala směna. Prodej zboží v TET se uskutečňuje v aplikaci StoryOus. V levém sloupci jsou položky k prodeji dle jednotlivých kategorií. Po navolení položek prodeje se zvolí možnost zaplatit vše a zvolí se forma úhrady (hotově platba v Kč nebo EUR nebo kartou). Cestující mohou využít jako platidlo i voucher, který dostanou od vlakvedoucího za snížení komfortu na vlaku (nefunguje wifi, není zařazená 1. vozová třída atd.). Odškodnění za neplnění standardů lze přijmout pouze na vlaku, na kterém byl voucher vydán a má hodnotu 30 Kč. Minimální hodnota nákupu pro platbu voucherem je 30 Kč. Při stornu prodeje se v přehledu účtenek zvolí účtenka, kterou chce minibarista stornovat, a stornuje ji. Směna v TET je ukončena vytisknutím uzávěrky. Před vytisknutím konečné uzávěrky si minibarista vytiskne náhled uzávěrky, aby zkontroloval skutečný stav zboží a stav prodeje v TET.

Po převzetí všech hodnot převezme minibarista zboží ve skladu ČD Minibar. Minibarista se zdržuje v prostorech skladu ČD Minibar pouze po dobu převzetí zboží, mimo tuto dobu je jeho pobyt ve skladu zakázán. Minibarista po příchodu do prostoru skladu překontroluje se skladištním dozorcem, resp. osobním pokladníkem doplatkové pokladny naskladněné zásoby zboží minibusu (plnočetnost, expirace zboží) a oba podepíší předání zboží v zrcadle pro určený oběh. Prodejní sortiment minibusu přebírá na skladě na základě vyplněného předávacího protokolu minibusu (zrcadla), které obsahuje jednotlivé kusy prodejního sortimentu. Skladištní dozorce nebo osobní pokladní doplatkové pokladny připraví zásoby zboží dle zrcadla pro určený oběh. Formulář zrcadla má již předtištěno množství jednotlivých druhů zboží. Změnu počtu množství (např. nedostatek některého druhu zboží nebo navýšení množství z důvodu očekávané poptávky) musí odsouhlasit skladištní dozorce. Přepisování ani jiné následné úpravy po podpisu nejsou dovoleny. Zrcadlo se sepisuje 2x – jedno zůstává ve skladu, druhé (kopii) si převezme minibarista. Skladištní dozorce, resp. osobní pokladní doplatkové pokladny poté zaznamená výdej zboží ze skladu do webové aplikace StoryOus, čímž dojde k přeskladnění zboží (odečtení množství) ze skladu do zařízení TET (přičtení množství) konkrétního minibusisty. Prodejní sortiment je určeným zaměstnancem objednatele připraven v boxech a za společné účasti obou stran je provedena předávka, která je stvrzena podpisy oběma stranami v předávacím protokolu, který je vyhotoven trojnásobně.



Obrázek 12: Diagram – před nástupem do vlaku (autor)

Činnostmi před příjezdem/přistavením vlaku a bezprostředně po příjezdu/přistavení vlaku se rozumí očekávání vlaku na místě, kde je předpokládán řazení služebního oddílu pro minibar, aktivní navazování kontaktu s cestujícími a zodpovídání dotazů o daném vlaku (řazení vlaku, služby na vlaku, jízdní řád vlaku apod.) a nakládka prodejního sortimentu, popř. minibarového vozíku do vlaku. Skladištní dozorce, skladník přepravy nebo osobní pokladní doplčkové pokladny vypomáhá, nejpozději 15 minut před odjezdem vlaku, s odvozem prodejního vozíku, beden s uloženým zbožím a konvic s horkou vodou ze skladu přímo k vlaku, kde také vypomáhá s nakládkou do určeného vozu. Dalšími činnostmi se rozumí nahlášení se vedoucímu obsluhy vlaku, výměna telefonních kontaktů, uspořádání boxů s prodejním sortimentem, vybavení minibarového vozíku a roznos nabídkových lístků.



Obrázek 13: Diagram – nástup do vlaku (autor, 2024)

Po odjezdu vlaku dochází při vzájemné součinnosti s obsluhou vlaku k provedení hlášení vlakovým rozhlasem o zahájení prodeje občerstvení formou minibaru. Je nezbytné zahájit prodej bez zbytečných odkladů, a to nejpozději do 10 min od výjezdu z nástupní stanice minibaristy. Během jízdy vlaku minibarista zajistí uzamčení oddílu na visací zámek, zahájení prodeje směrem k vozu 1. vozové třídy a dále pak ve všech vozech vlaku. Probíhá aktivní nabízení a prodej sortimentu, oční kontakt s cestujícími během projíždění soupravou a v případě oddílových vozů minibarista otevře dveře každého oddílu a provede nabídku občerstvení. U velkoprostorových vozů je nabídka občerstvení prováděna hromadným oslovením cestujících s navázáním očního kontaktu. Prodej z minibaru musí být prováděn po celou dobu jízdy vlaku, vyjma doplňování sortimentu ve vyhrazeném oddíle, maximální doba pro doplnění sortimentu je však 25 minut. Pokud bude vlak přeplněn a nebude možno poskytnout službu minibaru, bude služba poskytována individuálně např. za využití košíku. O této skutečnosti minibarista informuje cestující vlakovým rozhlasem. Minibarista vždy vydává potvrzení o prodeji prodejního sortimentu z TET (účtenku, popř. paragon). Minibarista zodpovídá dotazy cestujících o jízdě vlaku, přípojích, doplňkových službách objednatele a monitoruje interiér vozu. Odstraňuje odpadky a případné další nedostatky (použité kelímky, PET lahve atd.) v součinnosti s dalšími členy obsluhy vlaku. Minibarista sleduje polohu vlaku a ve stanicích se nesmí zdržovat s minibarem v uličce vozu. Pojízdny minibar odstaví na představku vozu a nebrání výstupu a nástupu cestujících. Minibarista se neúčastní žádných dopravních úkonů a během pobytu vlaku v nácestných stanicích nevystupuje z vlaku.

Na spojích v době od 23:00 hod. do 5:00 hod. (noční klid) je prodej občerstvení zajišťován bez jízdy minibarového vozíku, a to pouze ústním dotazem a následnou donáškou až na místo cestujícího s informací, že v případě zájmu lze další objednávku učinit právě ve služebním oddíle minibaristy. Služební oddíl minibaristy je po celou dobu nočního klidu plně osvětlen a dveře do oddílu otevřeny. V případě, že je vůz vybaven záclonkami, nejsou záclonky zataženy. (Příloha 4 – Činnosti minibaristy, stevarda, informátora, pracovníka logistiky smlouvy servisní služby, 2023)



Obrázek 14: Diagram – jízda vlakem do obratové stanice (autor)

2.4 Doplnění prodejního sortimentu a ukončení směny

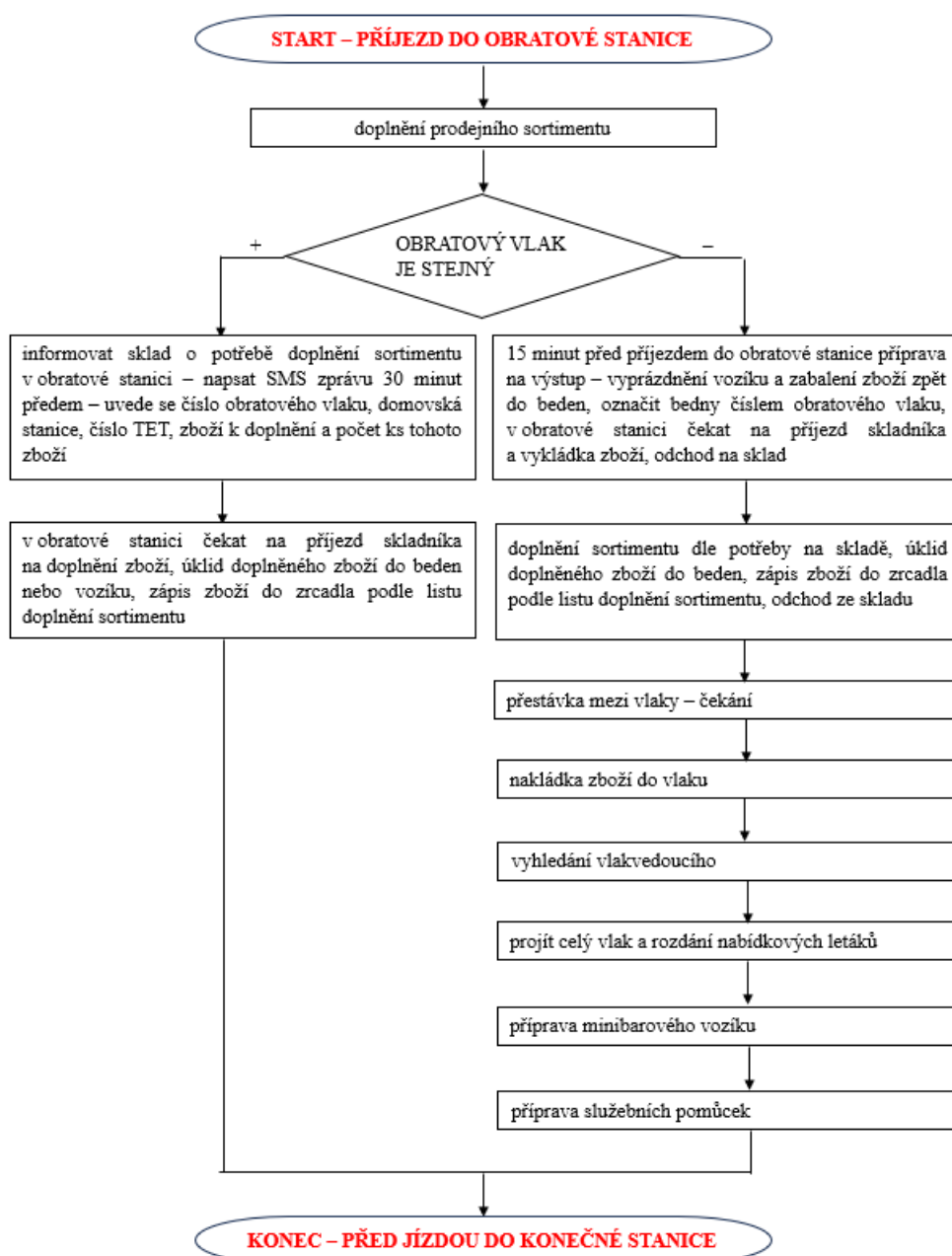
V případech, kdy minibarista pokračuje ve směně na dalším vlaku, provádí v případě potřeby telefonickou předobjednávku sortimentu ve skladu v obratové stanici. Žádost o doplnění prodejního sortimentu v průběhu směny (jízdy vlaku) je potřeba učinit telefonicky do příslušného skladu na trase a to nejméně 30 minut před příjezdem vlaku do stanice doplnění. Předávka doplněného prodejního sortimentu je potvrzena oběma stranami na tiskopise doplnění prodejního sortimentu minibaru, který je vyplněn ve dvou vyhotoveních, přičemž jeden díl zůstává předávajícímu a druhý díl zůstane minibaristovi a je nedílnou součástí předávacího protokolu minibaru (zrcadla). Doplněný prodejní sortiment je nutno následně zaznamenat do předávacího protokolu minibaru. Prodejní sortiment lze doplňovat v průběhu směny ve vyjmenovaných železničních stanicích a uvádí je tabulka 13.

Tabulka 13: Stanice doplnění prodejního sortimentu ČD Minibar

Stanice	Sortiment
ŽST Ostrava hl.n.	kompletní sortiment
ŽST. Praha hl.n.	kompletní sortiment
ŽST Brno hl.n.	kompletní sortiment
ŽST Plzeň hl. n.	kompletní sortiment
ŽST České Budějovice	kompletní sortiment
ŽST Cheb	kompletní sortiment

Stanice	Sortiment
ŽST Přerov	kompletní sortiment
ŽST Hradec Králové hl.n.	kompletní sortiment
ŽST Česká Třebová	pouze teplá voda
ŽST Ústí nad Labem	pouze teplá voda
ŽST Jihlava	pouze teplá voda
ŽST Luhačovice	pouze teplá voda

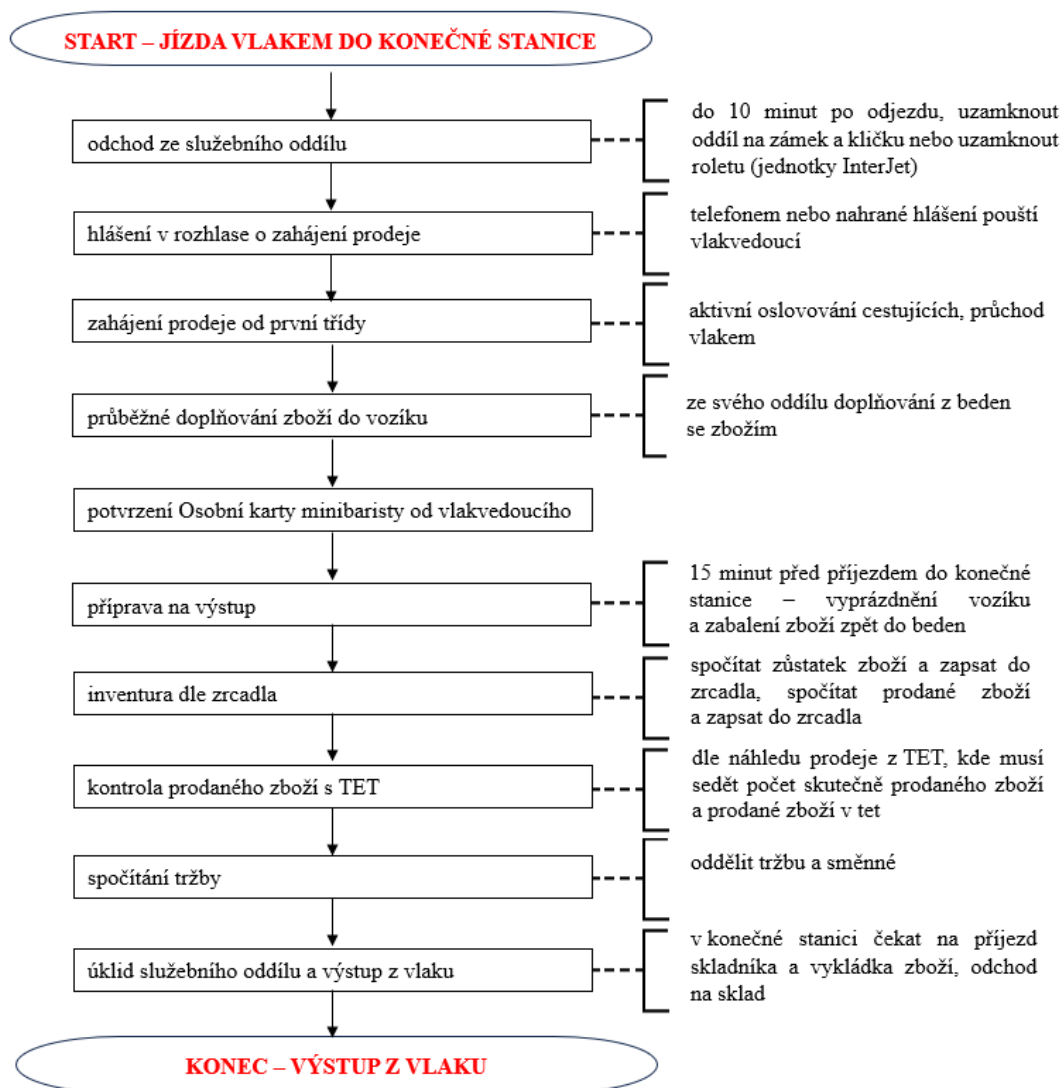
Zdroj: Písemná zpráva zadavatele, 2023



Obrázek 15: Diagram – doplnění zboží (autor)

Po doplnění zboží ze skladu v obrátové stanici provede minibarista zápis do předávacího protokolu minibaru (zrcadla) podle tiskopisu doplnění prodejního sortimentu minibaru tak, aby počet doplněného zboží na obou tiskopisech souhlasil. Zároveň musí souhlasit počet skutečně (fyzicky) doplněného zboží. Případné nesrovnalosti řeší minibarista se skladem, ze kterého zboží doplňoval, a domluví se na konkrétním řešení situace. Skladištní dozorce podle tiskopisu doplnění prodejního sortimentu minibaru zaeviduje zboží jako přeskladnění zboží ze skladu do příslušné TET pomocí webové aplikace IS StoryOus. V případě požadavku na dozásobení horkou vodou požádá minibarista skladištního dozorce, který provede toto dozásobení. Dozásobení horkou vodou se neeviduje v IS StoryOus.

Minibarista na vlaku provede předběžné vyplnění předávacího protokolu minibaru na základě prodaného sortimentu, a to nejdříve 15 min před příjezdem do stanice, kde minibaristovi končí směna na daném vlaku. Minibarista si nechá potvrdit výkon na daném vlaku od vlakvedoucího vlaku v osobní kartě a poté provede vykládku zbylého prodejního sortimentu. Skladištní dozorce, skladník přepravy nebo osobní pokladní doplatkové pokladny vypomáhá s odvozem prodejního vozíku, beden s uloženým zbožím a konvic s horkou vodou od vlaku přímo do skladu. U vlaku také vypomáhá s vykládkou beden z určeného vozu. Skladištní dozorce, resp. osobní pokladní doplatkové pokladny překontroluje plnočetnost zboží. Minibarista předává zůstatkový prodejní sortiment na základě uzavřeného a spočítaného zrcadla. V zrcadle musí být zapsány všechny prodeje, zůstatky a dozásobení veškerého zboží. Konečné stavy zásob zboží uvedené v zrcadle musí souhlasit s fyzickým stavem zásob odevzdávaného zboží.



Obrázek 16: Diagram – jízda vlakem do konečné stanice (autor)

Skladištní dozorce, resp. osobní pokladní doplatkové pokladny také překontroluje početní operace (součty a odečty) uvedené v zrcadle. Skladištní dozorce, resp. osobní pokladní doplatkové pokladny provede porovnání se zrcadlem, které zůstalo ve skladu při odjezdu minibaristy (kontrola nepovolených úprav). Souhlas stvrdí skladištní dozorce či osobní pokladní doplatkové pokladny a minibarista svým podpisem přímo do zrcadla. Pokud proběhlo dozásobení zbožím ve skladu mimo Hradec Králové, odevzdá minibarista skladištnímu dozorcovi, resp. osobnímu pokladní doplatkové pokladny i tiskopis doplnění prodejního sortimentu minibaru, který bude přílohou originálu zrcadla. V případě, kdy zůstatek prodejního sortimentu nesouhlasí, minibarista případný finanční rozdíl doplácí ze svých finančních prostředků. Skladištní dozorce, resp. osobní pokladní doplatkové pokladny poté pořídí kopii tohoto zrcadla, přičemž kopie slouží pro minibaristu jako potvrzení o vrácení zboží. Originál s kopií zanechá minibarista do doplatkové pokladny pro odvod své tržby za prodané zboží.

Zrcadlo je soupis převzatého a odevzdaného zboží a slouží k inventuře zboží. Vzor listu zrcadla je uveden v příloze B. Minibarista obdrží zrcadlo při převímce zboží pro minibar ve skladu. Při převzetí zboží kontroluje podle sloupečku počáteční stav, zda souhlasí počet kusů sortimentu vepsaného v zrcadle s počtem kusů sortimentu v bednách. Při zjištění rozdílu je nutné o této skutečnosti informovat skladníky. Pokud vše souhlasí, vyplní se jméno, datum, podpis, čísla vlaků a potvrdí se převzetí zboží. Při dozásobení na zpáteční vlak obdrží minibarista přílohu zrcadla doplnění prodejního sortimentu minibaru. Stejně jako u zrcadla vyplňuje hlavičku, množství sortimentu vyplní skladníci. Překontroluje se, zda odpovídá doplněné zboží množství zapsaných kusů v doplnění prodejního sortimentu minibaru. Minibarista přepíše do zrcadla nově doplněné zboží do kolonky doplnění.

Při konečné inventuře vytiskne minibarista ze zařízení TET náhled uzávěrky ukončení směny. Spočítá skutečný zůstatek zboží v bednách a zapíše do kolonky zůstatek. Počet prodaných kusů zapíše do sloupce prodej. Podle doplněných údajů (počátečního stavu, doplnění a zůstatku) minibarista vypočítá množství zboží, které se prodalo a zapíše do sloupce prodej. Vzorec pro výpočet uvádí rovnice 1.

$$PRODEJ = P_0 + \sum_{n=1}^n D_n - Z \quad \text{kde: } D_n = D_1 + D_2 + \dots + D_n \quad (1)$$

Kde:

P_0 počáteční množství zboží

D_1 množství doplněného množství v první obrátové stanici

D_2 množství doplněného množství v druhé obrátové stanici

D_n množství doplněného množství v n-té obrátové stanici

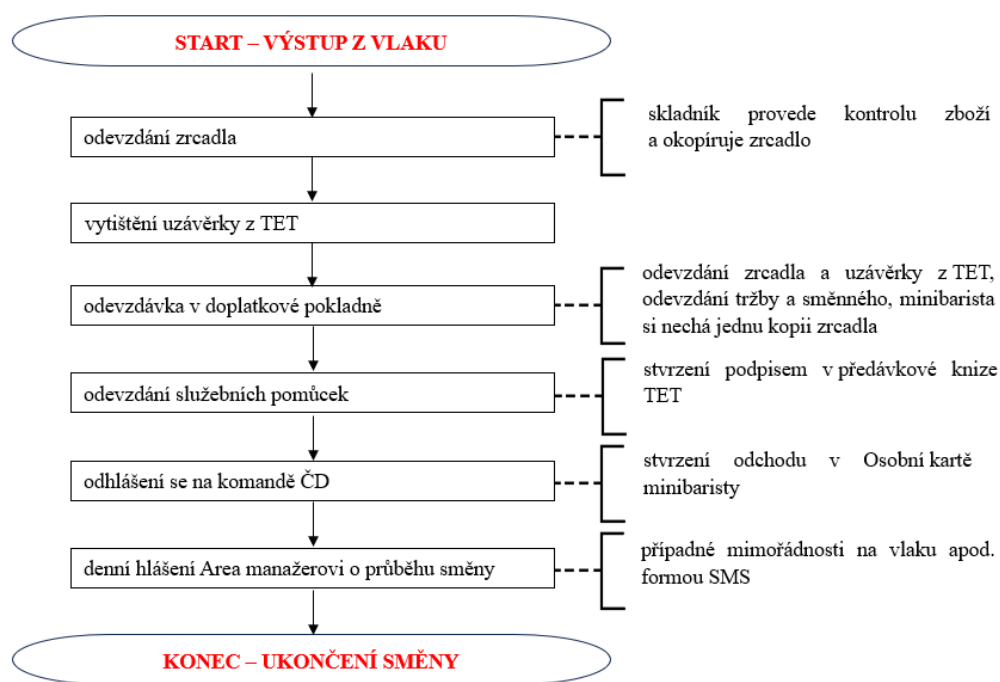
Z zůstatek zboží na konci prodeje

Potom proběhne kontrola prodeje zaevidovaných položek v TET oproti zrcadlu a případné nesrovnalosti je potřeba domarkovat. Při příjezdu do skladu minibarista vyplněné zrcadlo předá společně se zbožím skladníkům, zboží si nechá překontrolovat a vyčká na potvrzené zrcadlo, které následně odevzdá na doplňkové pokladně.

Osobní pokladní doplňkové pokladny převezme od minibaristy zrcadlo spolu s uzávěrkou TET. Poté porovná částky uvedené v zrcadle a v uzávěrce TET. Dále překontroluje uzávěrku TET, zda nejsou v uzávěrce chyby. Chyby ihned řeší se skladištním dozorcem. Osobní pokladní doplňkové pokladny převezme od minibaristy hotovostní odvod dle uzávěrky

TET a ostatní svěřené hodnoty a potvrdí odevzdání tržby v kopii zrcadla otiskem staničního datového razítka a svým podpisem. Směnné, popř. tržba a služební pomůcky jsou vždy odevzdávány ve stanici, kde si je minibarista přebíral. V doplčkové pokladně je možno hotovostní tržbu odvádět v Kč a EUR. Dále minibarista odevzdá případné kompenzace (odškodnění) a uzávěrku platebního terminálu. Následně si nechá potvrdit odchod v osobní kartě minibaristy na určeném pracovišti organizační jednotky objednatele (komandě vlakových čet).

Skladištní dozorce, resp. osobní pokladní doplčkové pokladny zaznamená příjem neprodaného zboží do skladu pomocí webové aplikace IS StoryOus, čímž dojde k přeskladnění zboží (přičtení množství) do skladu ze zařízení TET (odečtení množství) konkrétního minibaristy. Zařízení TET musí být vždy po ukončení směny minibaristy s nulovými stavy zboží. Zařízení TET, které nemá nulové stavy zásob, nesmí znovu do oběhu. Skladištní dozorce provede fyzické předání neprodaného zboží zpět do jednotlivých regálů a lednic skladu.



Obrázek 17: Diagram – ukončení směny (autor)

2.5 Kontrolní činnost a mimořádné události

Za účelem dodržení standardů poskytovaných služeb musí poskytovatel zajišťovat školení zaměstnanců, a to dle potřeb k zajištění plnění uzavřené smlouvy. Zároveň musí pro tyto osoby nastavit systém hodnocení a provádět pravidelné kontroly dodržování standardů poskytovaných služeb, a to minimálně dvakrát do roka. Školení jsou věnována

prozákaznickému přístupu k práci, orientaci v nabídce klientům, odborná školení v prodejních dovednostech, základech společenského chování a komunikace a odborná školení v oblasti cateringu. Konkrétně se poskytovatel služby ČD Minibar zavazuje na vlastní náklady zajistit, aby každá osoba, která bude poskytovat služby dle uzavřené smlouvy, absolvovala školení BOZP, školení požární ochrany, prozákaznického chování a školení z obsluhy TET (terminál elektronické evidence tržeb). Další školení budou určena dle potřeby na základě vyhodnocení celkové situace dle zpráv z kontrol ze strany ČD a aktuální legislativní situace. Osobní pohovory jsou vedené pravidelně manažerem týmu s jednotlivci a také s celým týmem na pravidelných mimopracovních setkáních podporujících týmového ducha. Hodnocení a odměňování zaměstnanců vychází na základě výsledků zpráv z kontrol a zasláných pochval/stížností od cestujících a vlakového personálu. (Kapitola VI. Školení – smlouvy servisní služby, 2023)

V průběhu školení je věnována část času na návrh řešení mimořádných událostí, které se minibaristům na vlaku mohou stát. K častým mimořádnostem patří větší zpoždění vlaku, kdy nastává riziko, že se nestíhá obrátový vlak zpět do cílové stanice. Dále může nastat problém na trati, kdy je místo vlaku zavedena náhradní autobusová doprava. Méně závažnější mimořádností je přeplněný vlak, který nelze projet s minibarem.

Při velkém zpoždění, kdy se nestíhá nástup na zpáteční vlak, minibarista volá svému Area Managerovi a domlouvá další postup společně s ním. V nejčastějších případech se odevzdává zboží s minibarem v obrátové stanici a zpět se minibarista vrací nejbližším spojem ČD do své cílové stanice jako cestující. Na skladu v obrátové stanici se pouze musí vyřešit odevzdávka zboží, tržbu a ostatní nafasované věci odevzdává minibarista ve svém středisku po návratu zpět do počáteční stanice. O nastalé situaci je nutné informovat i sklad ve své cílové stanici a oznámit návrat jiným vlakem, než bylo původně plánováno.

Nastane-li problém na trati a je nutné zavést náhradní autobusovou dopravu, má minibarista dvě možnosti, jak postupovat. Pokud jede vlak směrem do obrátové stanice, minibarista zůstává na vlaku. Zpět do cílové stanice pojedou pod jiným číslem vlaku. V cílové stanici odevzdá zboží a tržbu a směna pro něj končí. Pokud jede vlak už po obrátu do cílové stanice, minibarista se připojí k cestujícím a do cílové stanice se dopraví autobusem. Ve vlaku nechává minibar a zboží, které uzamkne na kličku. S sebou si bere tržbu a ostatní věci, které odevzdává v cílové stanici. V určitých situacích lze postupovat u návratu vlaku do cílové stanice jako při jízdě vlaku směrem do obrátové stanice. Minibarista odjede vlak navíc

a odevzdává minibar a zboží a zpět do cílové stanice se minibarista vrací nejbližším spojem ČD jako cestující. O konkrétním postupu minibarista vždy komunikuje s příslušným Area Managerem a vlakvedoucím vlaku. Informace o situaci musí minibarista předat rovněž příslušným skladům.

Pokud je vlak přeplněný a chodbičky vlaku jsou plné tak, že nelze s minibarovým vozíkem projít, je potřeba obsloužit minimálně cestující v 1. vozové třídě. Minibarista si zaznamená objednávky na papír a objednávky donese cestujícím na místo. Následně je nutné informovat cestující vlakovým rozhlasem, že prodej drobného občerstvení bude z důvodu přeplněného vlaku probíhat ze služebního oddílu minibaristy.

Objednatel (dopravce) je oprávněn provádět kontrolu plnění předmětu uzavřené smlouvy. Vždy je však takovou osobou i doprovod vlaku. Kontroly mohou být nahodilé. o výsledku každé kontroly ze strany objednatele (dopravce) sepíše osoba provádějící kontrolu kontrolní protokol. Pokud je to možné a vyžaduje-li to výsledek kontroly, osoba provádějící kontrolu pořídí fotografický záznam z průběhu kontroly. Kontrolní protokol musí obsahovat identifikaci osoby provádějící kontrolu, čas provedené kontroly, místo kontroly, popis kontrolovaných činností a jejich hodnocení, vyjádření minibaristy, pokud takového vyjádření neodmítne, datum a podpis osoby provádějící kontrolu a minibaristy. Pokud je kontrola prováděna jako skrytá, nepožaduje se vyjádření minibaristy, včetně podpisu. (Kapitola XII. Kontrola poskytovaných služeb – smlouvy servisní služby, 2023)

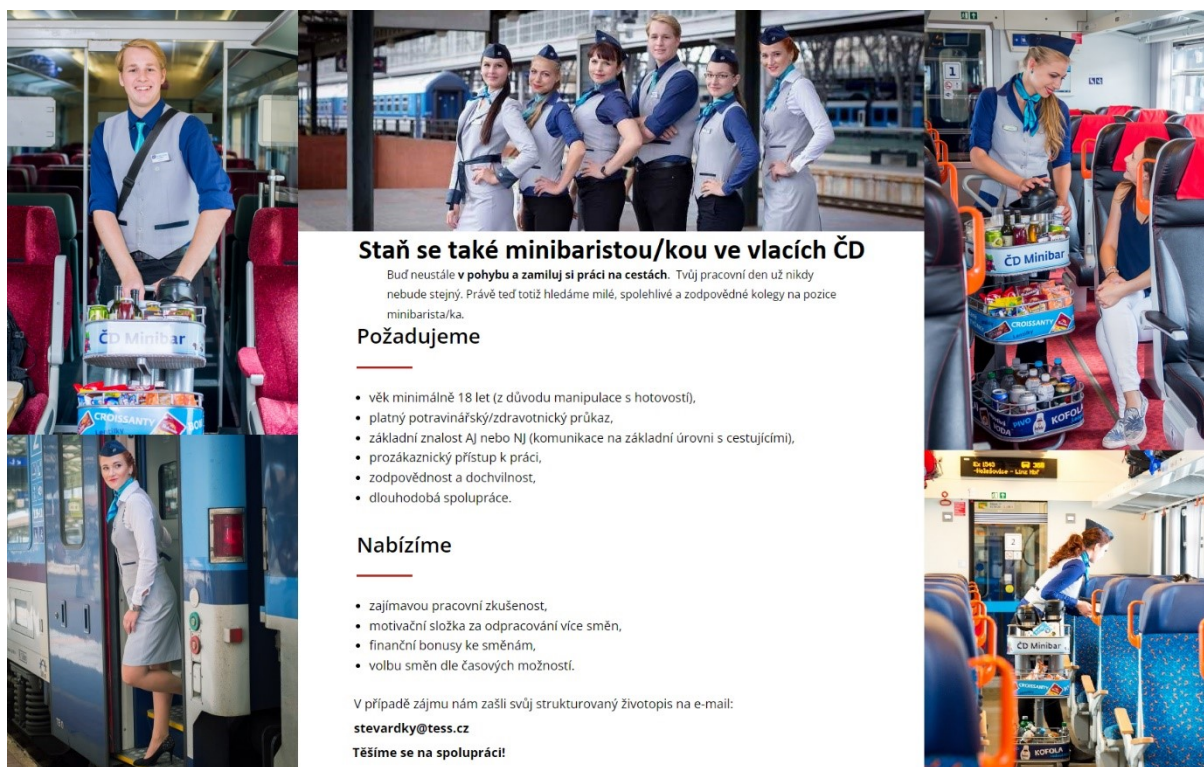
3 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ A ZATRAKTIVNĚNÍ SLUŽBY ČD MINIBAR

Služba ČD Minibar je poskytována cestujícím ve vybraných vlacích ČD od roku 2014. Za dobu svého fungování si u cestujících získala velkou oblibu. Svědčí o tom tržby minibaristů a také množství prodaného zboží (uvedeno každoročně ve výroční zprávě ČD). Služba ČD Minibar je již nyní na vysoké úrovni z hlediska rozmanité nabídky sortimentu za optimální cenu. Služba je garantována na osmi dálkových linkách a celkem na 171 vlacích. České dráhy na nejvýznamnějších spojích nasazují jídelní vozy společnosti JLV, na méně významných linkách nabízí České dráhy právě občerstvení formou pojízdného minibaru, kde je tato služba vzhledem k důležitosti vlaků, délce trasy a vytíženosti spojů dostačující. V současné době ale rostou nároky cestujících na zkvalitnění a zatraktivnění služeb nabízených ve vlacích, v komerčním segmentu dopravy roste konkurence mezi dopravci. Právě nabídka občerstvení může být u cestujících rozhodujícím kritériem při výběru dopravce, kterého pro svou cestu využijí. Služba ČD Minibar by měla stále přinášet cestujícím nejrůznější novinky v podobě aktualizace nabízeného sortimentu nebo technologických vylepšení (platba kartou apod.). Na návrhy na zlepšení a zatraktivnění služby ČD Minibar lze nahlédnout z pohledu dopravce, který tuto službu poskytuje, z pohledu minibaristy, tedy samotného obsluhující personálu, a z pohledu cestujícího. Názory na vylepšení se z těchto různých pohledů mohou vzájemně lišit, nicméně každá inovace by s sebou měla přinést zatraktivnění služby pro cestujícího, zefektivnění a zpříjemnění práce pro obsluhující personál a zvýhodnění podmínek provozu pro dopravce.

3.1 Manažerské řízení služby ČD Minibar a nábor nových zaměstnanců

Služba ČD Minibar musí být atraktivní i pro samotný obsluhující personál. Prvotní vzbuzení zájmu je základním předpokladem pro nábor nových zaměstnanců. Personální strategie by tak měla patřit ke stěžejním, protože nejdůležitějším článkem je právě samotný obsluhující personál, který je v kontaktu s cestujícími a poskytuje jim tuto službu. V současnosti probíhá oslovení nových potenciálních zaměstnanců zejména formou inzerátu na různých webových portálech. Inzerát obsahuje stručný popis zaměstnavatele, náplně práce a stručně časové příklady směn (ranní, odpolední), dále pak základní požadavky na potenciální uchazeče a nabízené benefity. Uvádí rovněž formu smluvní spolupráce (DPČ nebo OSVČ). Pokud se zaměstnavatel rozhodl pro nábor nových zaměstnanců, neměl by se spoléhat na pouhé umístění inzerátu elektronicky na internetových portálech. Pro výkon

této práce je předpokladem alespoň minimální zájem a ochota cestování vlakem. Nábor nových zaměstnanců by tak mohl probíhat i formou tištěných inzerátů na vývěskách v různých železničních stanicích nebo přímo ve vlacích. Nabídka tak osloví cestující, kteří přímo vidí práci minibaristy a mohou si udělat ucelenou představu o tom, zda by chtěli tuto práci vykonávat. Stávající zaměstnanci by mohli být finančně motivováni k doporučení a přivedení každého nového potenciálního zaměstnance, který by o práci sám projevil zájem. Vždy by ale měl nábor nových zaměstnanců probíhat nenásilnou formou. Inzerát na webovém portálu by mohl mít lepší vizuální podobu. Chybí jakýkoliv obrázek, zvýrazněné by měly být zejména benefity pro zaměstnance. Je potřeba zaujmout a přesvědčit zájemce o jedinečnosti této nabídky práce. Pro přilákání uchazečů je tedy klíčový mít zpracovaný a promyšlený kvalitní inzerát.



Staň se také minibaristou/kou ve vlacích ČD

Bud neustále v pohybu a zamiluj si práci na cestách. Tvůj pracovní den už nikdy nebude stejný. Právě teď totiž hledáme milé, spolehlivé a zodpovědné kolegy na pozici minibarista/ka.

Požadujeme

- věk minimálně 18 let (z důvodu manipulace s hotovostí),
- platný potravinářský/zdravotnický průkaz,
- základní znalost AJ nebo NJ (komunikace na základní úrovni s cestujícími),
- prozákaznický přístup k práci,
- zodpovědnost a dochvilnost,
- dlouhodobá spolupráce.

Nabízíme

- zajímavou pracovní zkušenost,
- motivační složka za odpracování více směn,
- finanční bonusy ke směnám,
- volbu směn dle časových možností.

V případě zájmu nám zašli svůj strukturovaný životopis na e-mail:
stewardky@tess.cz
 Těšíme se na spolupráci!

Obrázek 18: Inzerát na pozici minibaristy/ky (autor)

V další fázi navazuje předvýběr na základě zaslaných životopisů a výběr na základě ústního pohovoru. Někteří zaměstnanci ne zcela splňují standardy minibaristy. Měl by být kladen daleko větší důraz na celkový vzhled, vystupování a jednání zaměstnance. Všechny tyto body by měl rozhodnout ústní pohovor, na jehož základě se přistupuje k proškolení nových zaměstnanců. Zaměstnanci by měli být nápomocni vlakovému personálu a být rovněž schopni pomoci s informováním cestujících. S tím je spojená základní znalost a povědomí o železniční dopravě a lince, na které se zaměstnanec pohybuje. Na konci školení by mělo proběhnout ověření a kontrola znalostí, aby nebyli zaměstnanci vpuštěni do provozu nepřipravení.

V současné době žádné ověření znalostí neprobíhá a není tedy zaručeno, že zaměstnanci jsou schopni adekvátně reagovat na dotazy cestujících a také že plně zvládají své pracovní povinnosti.

Náboru nových zaměstnanců předchází prvotní personální analýza současného stavu, která poskytuje informace o stavu lidských zdrojů v podniku a také o předpokládaném vývoji do budoucnosti. V praxi to znamená podepisování dodatků ke smlouvě, které probíhá pravidelně dvakrát za rok. Zaměstnanci musí zaměstnavateli poskytnout informace o plánovaném rozsahu svých časových možností, kolik jsou schopni odpracovat směn za měsíc, a odhadovaný výhled do budoucnosti o případném přerušení pracovního poměru apod. Minimální počet odpracovaných směn pro vyšší smluvní odměnu je osm směn za měsíc, pokud zaměstnanec odpracuje méně směn, spadá do nižší mzdové kategorie. Personální politika podniku by mohla být na lepší úrovni, a to nejen z hlediska lepší péče o zaměstnance, ale i z hlediska nastavení podmínek zaměstnavatele směrem k zaměstnancům. Pro zaměstnavatele je velmi obtížné udělat prvotní personální analýzu o stavu lidských zdrojů, protože zaměstnanci se nemusí smluvně zavazovat k určitému počtu odpracovaných směn za měsíc.

Zaměstnanci si mohou plánovat směny dle svých aktuálních časových možností, které se mohou v různých měsících lišit. Pro zaměstnance je to velký benefit, z pohledu zaměstnavatele to však znamená jisté nevýhody. Pokud zaměstnavatel není spokojen s rozsahem časových možností zaměstnance, má plné právo s ním rozvázat pracovní poměr. Ze strany zaměstnavatele by tedy měla probíhat aktivnější komunikace se zaměstnanci a vzájemná konzultace jejich časových možností a plánů minimálně na tři měsíce dopředu.

Pro vytvoření dlouhodobého plánu by si zaměstnavatel měl smluvně pojistit minimální počet směn, které by každý zaměstnanec v průběhu měsíce měl odpracovat. Dále na základě analýzy dlouhodobého stavu odpracovaných směn každého zaměstnance a také po konzultaci s každým zaměstnancem dopočítat odhad počtu směn každého zaměstnance v měsíci. Dle tohoto výpočtu pak zaměstnavatel zjistí potřebu získání nových lidských zdrojů, aby pokryl všechny směny v daném měsíci. V praxi komunikace zaměstnavatele se zaměstnanci probíhá ve velmi omezeném rozsahu. Zaměstnavatel vyžaduje po zaměstnancích pouze k 15. dni v měsíci zaslání časových možností pro naplánování směn na dalších měsících. Z těchto možností dlouhodobou analýzu stavu lidských zdrojů nelze vytvořit. Nastávají tak často situace, kdy je zaměstnanců nadbytek a nedochází k efektivnímu využití každého zaměstnance. Tato situace je nevýhodná pro zaměstnance, kteří si potřebují vydělat peníze a chtějí odpracovat co nejvíce

směn, pro zaměstnavatele to může představovat nevýhodu například ve zvýšení nákladů za uniformní prvky pro každého zaměstnance. Zároveň to pro zaměstnavatele představuje výhodu v tom smyslu, že zaměstnává velký počet lidí různé věkové struktury a zkušeností, mezi které může pohodlně rozložit směny ranní, odpolední nebo celodenní, kdy například studenti mohou jezdit převážně odpolední směny, rodiče dětí mohou jezdit dopolední směny.

Se současným vysokým stavem zaměstnanců však roste nespokojenost, když zaměstnanci dostávají méně směn, než žádají. Dochází ke ztrátě motivace a důvěry a následně k odchodu zaměstnanců. To pak může vést k nedostatku zaměstnanců, který v minulosti také již nastal. Pokud nepřijde včasný zásah zaměstnavatele a nábor nových zaměstnanců, vede tato situace opět k celkové nespokojenosti pracovního týmu. Při nedostatku zaměstnanců dochází k přetěžování jednotlivých zaměstnanců a pro zaměstnavatele to představuje velký problém. Zaměstnavatel nemůže zaměstnanci nařídit, aby směnu odpracoval, pokud ji neměl předem naplánovanou a byla by to pro zaměstnance směna navíc. Zaměstnavatel tak nabízí odměny za směny navíc v rozmezí 300 – 1 500 Kč za neobsazenou směnu. Za neobsazení směny hrozí zaměstnavateli pokuta od zadavatele až 5 000 Kč.

Pro zlepšení aktuálního stavu se tedy jeví jako vhodné zapracovat na vzájemné komunikaci mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem, smluvně zajistit minimální počet směn za měsíc, což pro zaměstnavatele představuje alespoň částečné efektivní využití zaměstnance a pro zaměstnance jistotu minimálního počtu směn a měsíčního výdělku. Zaměstnavatel by měl také zpracovávat pravidelně analýzu stavu lidských zdrojů v podniku a držet se dlouhodobého plánu počtu zaměstnanců, podle výpočtu pak rozhodnout o případném přijetí nových zaměstnanců.

Službu ČD Minibar zajišťuje osm středisek, každé středisko má na starost jeden Area Manager. Komunikace s Area Managery probíhá den před směnou při hlášení se na směnu na následující den, další komunikace by měla probíhat po směně s denním hlášením o směně. Tato komunikace ale reálně neprobíhá. Další komunikace probíhá elektronicky formou e-mailu, kde Area Manageri sdělují důležité provozní pokyny a novinky. E-mailovou komunikací se posílají také časové možnosti na následující měsíc. Takto probíhá vzájemné sdělování a výměna informací mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem. Naprosto chybí jakákoliv osobní komunikace zaměstnavatele se zaměstnancem, která je důležitá pro udržení pracovních vztahů a pro představu zaměstnavatele o zaměstnanci. Zaměstnavatel by měl také pravidelně pořádat školení, kterých by se účastnili všichni zaměstnanci. Zaměstnavatel by měl upozornit

na aktuální novinky služby ČD Minibar, nastítnit plány do budoucna a připomenout zaměstnancům jejich pracovní povinnosti. Důležitá je diskuze a zpětná vazba, která v současné době úplně chybí.

Vhodné by bylo také zprostředkování teambuildingových aktivit ze strany zaměstnavatele. Zaměstnanci jsou osoby různého věku, vzdělání a zkušeností, je na škodu, že v současné době se většina zaměstnanců nezná a chybí jakákoliv horizontální komunikace. Zaměstnanci by se tak alespoň poznali mezi sebou, mohli by spolupracovat více jako tým a vyměnit si své pracovní zkušenosti. Jediná forma komunikace, která probíhá navzájem mezi zaměstnanci, je forma skupinové on-line komunikace, kde si zaměstnanci vyměňují nebo nabízí směny. Tato komunikace je ale velmi nepřehledná a bylo by vhodné nahradit ji jinou speciální aplikací, kde bude uvedený přehled směn a bylo by lépe vidět, jaká směna je volná nebo jakou směnu někdo nabízí. Součástí aplikace by mohlo být i komunikační vlákno pro dotazy jednotlivých zaměstnanců mezi sebou nebo i na zaměstnavatele.

Základními manažerskými činnostmi jsou plánování, organizování, personalistika, vedení a kontrola. Area Manager vede svůj přidělený tým, má odpovědnost za personální pokrytí všech směn, musí organizovat a prosazovat svá rozhodnutí a plánovat směny a nasazení zaměstnanců. Při plánování směn vychází Area Manager ze zasláných časových možností zaměstnanců. Všichni zaměstnanci musí dodržet termín zaslání možností do 15. dne v měsíci, Area Manager by pak měl sestavit rozpis do 25. dne v měsíci. Z hlediska plánování je nutné dodržet oba tyto datумы a nedělat kompromisy. Zaměstnanec, který nezašle své časové možnosti včas, ztrácí nárok na jakoukoliv směnu v dalším měsíci, aby byl rozpis odeslán ostatním zaměstnancům včas. Nepříjemností je obdržet rozpis den před začátkem nového měsíce, přičemž zaměstnavatel se odvolává na pozdní odeslání časových možností některých zaměstnanců, a v konečném důsledku na to doplácí ostatní zaměstnanci.

Area Manager by měl být schopný organizovat a udělat správná rozhodnutí v operativním plánování. Každou mimořádnost nelze dopředu naplánovat, je ale vhodné na ni reagovat ihned, aby měla co nejmenší dopad na provoz služby ČD Minibar. Při vzniku mimořádné události zaměstnanci vždy vše oznamují svému Area Managerovi. Area Manager většinou netuší, co se děje, a nemá zkušenosti a přehled z reálného skutečného provozu, některá rozhodnutí pak nejsou adekvátní pro danou situaci. Pro orientaci by bylo vhodné vytvoření manuálu nejčastějších mimořádností se zásahem do provozu služby ČD Minibar.

Za chybějícího zaměstnance může na směnu vyjet náhradník, který musí být v pohotovosti celý den. Může dojít i k úpravě směn, aby na jednom vlaku nejely dva minibary a na jiném žádný. Nejčastější mimořádnosti a návrhy jejich řešení jsou: Odřeknutí vlaku do obratové stanice – návrat na stejné soupravě do výchozí stanice pod jiným číslem vlaku a být dále k dispozici; odřeknutí vlaku do cílové stanice – návrat na stejné soupravě do obratové stanice, odevzdání zboží a návrat do výchozí stanice jako cestující nebo pokračování v jiné směně; zpoždění vlaku do obratové stanice – návrat na stejné soupravě pod jiným číslem vlaku, původní plánovaný vlak odjede náhradník nebo odevzdání zboží a návrat jako cestující. Zaměstnanec se nadále informuje u vlakového personálu, zjistí rozsah mimořádné události a jestli se uskuteční plánovaný očekávaný obrat vlaku, poté informuje Area Managera navrhne mu svoje řešení a Area Manager organizuje další směny dotčené mimořádností.

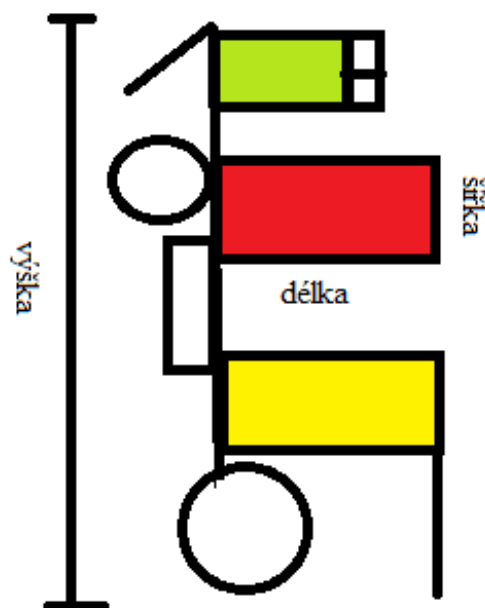
Poslední činností Area Managera by měla být kontrola zaměstnanců. Kontrola by měla probíhat na úrovni teoretické – součástí školení například obsluha terminálu apod., ale hlavně v praxi, tedy přímo při činnosti ve směně. Area Manager by měl jezdit ve vlacích a kontrolovat činnost pravidelně, zaměstnance upozornit na nedostatky, případné neplnění smluvního závazku a vyzvat k nápravě chyb. Area Manager by měl působit preventivně, následné velké kontroly od zadavatele služby, které probíhají pravidelně, by pak vykazovaly zcela jistě lepší výsledky a minimalizovalo by se tak udělování sankcí.

3.2 Služební pomůcky pro výkon služby

Činnost ve vlaku a samotný prodej je nejdůležitější součástí práce minibaristy. Pro výkon této činnosti je nutné mít k tomu odpovídající pomůcky v odpovídajícím stavu. Nejvýznamnější ze všech pomůcek je minibarový vozík. Minibarový vozík se skládá ze spodní části, kterou představuje mříž na studené nápoje. Do spodní části lze umístit 21 nápojů. Střední část představuje volný prostor pro různé zboží. Horní část představuje prostor pro dvě konvice s horkou vodou a dva menší oddíly na drobnější zboží.



Obrázek 19: Minibarový vozík (autor)



Obrázek 20: Náčrt vozíku (autor)

Problémem je kapacita vozíku. Na vlacích o pěti vozech a více je nereálné mít k dispozici dostatek zboží všeho druhu a obsloužit všechny cestující včas. Zboží do vozíku je nutné v průběhu prodeje doplňovat, návrat zpět do služebního oddílu a doplnění zboží představuje velké zdržení při nedokončeném prodeji ve všech vozech. Řešením by byla buď úplně jiná konstrukce minibarového vozíku, který by byl mnohem kapacitnější, nebo umístění dalšího služebního oddílu na druhém konci vlaku, kde by zaměstnanec mohl pohodlně zboží do vozíku doplnit. Obě varianty mají své výhody a nevýhody.

Nový kapacitnější vozík představuje více místa pro zboží a sortiment pro každého cestujícího, a tím i obsluhu všech cestujících včas bez vracení se zpět do služebního oddílu. Nevýhodou je složitější konstrukce vozíku a ztížená manipulace s vozíkem při průchodu uličkou a také počáteční náklady na pořízení nových vozíků.

Vytvoření nového služebního oddílu představuje výhodu doplnění zboží do vozíku jednodušší konstrukce a není nutné objem vozíku zvětšovat, nevýhodou je nutnost zařazení oddílového vozu vpředu i vzadu soupravy, zaměstnanec nemá dokonalý přehled o stavu zboží v jednotlivých oddílech a celkově je to náročnější na organizaci. Navíc je tu zábor jednoho oddílu navíc, který mohl být přístupný cestujícím.

Mimo kapacity vozíku by stálo za to, vylepšit rovněž technický stav vozíku. Vozíky nejsou vyrobené z příliš kvalitních materiálů a jednotlivé části nejsou vyztuženy. Každodenním používáním dochází k velkému opotřebování vozíků, zejména při průchodu mezi vozy. Nejčastějšími závadami jsou upadnutí celé střední části nebo držáku na kelímky, v ojedinělých případech i kolečka. Takové vozíky jsou pak nepoužitelné a pro výkon směny pak na skladech chybí. Řešením by mohl být návrh na odpružení vozíku, který by byl odolnější více proti otřesům. Nemusely by tak být nasazovány náhradní vozíky staršího typu s méně kapacitní střední částí a pouze jednou mříží ve spodní části, kde dochází k propadávání nápojů. Častější kontrola technického stavu vozíků, mazání kol a kontrola spojů by tak zamezila vzniku technických problémů při směně a pomohla by zjistit nejčastější závady, které by pak bylo možné eliminovat při výrobě nových vozíků. Za zmínku stojí i vybavení některých skladů na přepravu beden. Sklady, které nedisponují motorovými vozíky, mají ztížené podmínky na přepravu beden se zbožím. Vhodná by byla investice do kapacitnějších vozíků.



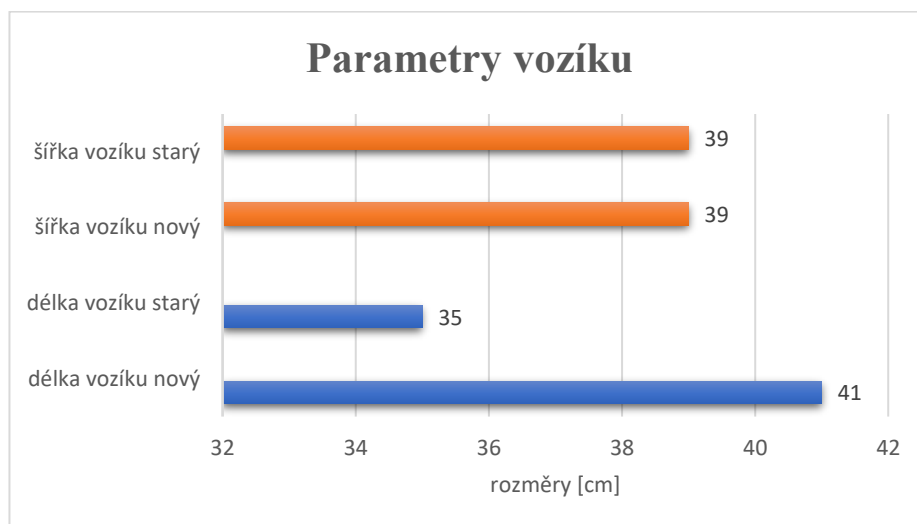
Obrázek 21: Rozbitý vozík (autor)



Obrázek 22: Vozík na přepravu beden Plzeň (autor)

V roce 2023 došlo k navýšení kapacity vozíku. Současné rozměry prostřední přihrádky na zboží jsou 39 cm na šířku a 41 cm na délku. Původní rozměry této přihrádky byly 39 cm na šířku a 35 cm na délku. To znamená rozdíl 6 cm. Plocha, kterou může nyní zboží obsadit, je 1 599 cm². Navýšení plochy přihrádky je tedy o 234 cm, to je o 17 % více. I přes navýšení rozměrů přihrádky je kapacita vozíku zejména na dálkových trasách a delších soupravách

nedostatečná. Zvětšování rozměrů přihrádky již není vhodné, protože hmotnost zboží by byla příliš velká a mohlo by dojít k odpadnutí celé přihrádky. Možností je zachování stávající konstrukce vozíku a přidání jedné nové přihrádky i s menšími rozměry a navýšení celkové výšky minibarového vozíku. Současná výška vozíku je 105 cm a mezery mezi přihrádkami jsou 33 cm a 32 cm. Rozdíly uvádí graf 1.



Graf 1: Parametry vozíku (autor)

Vytvoření nové přihrádky by pomohlo i ke zvýšení kapacity pro nápoje, kterých se v současné době vejde do dolní přihrádky 21. Pokud by měl minibarista naskladnit do vozíku od každého druhu nápoje stejný počet, vychází to na tři nápoje od každého druhu. Poptávku ale nelze odhadnout a bylo by vhodné počet nápojů do vozíku navýšit.

Teplé nápoje jsou podle výroční zprávy ČD nejprodávanějším zbožím ze sortimentu ČD Minibar. Na přípravu horkých nápojů je nutné mít dostatek horké vody. Zaměstnanci při převzetí zboží na skladě ve výchozí stanici převezmou tři konvice s horkou vodou. Na vyžádání je zaměstnancům poskytnuta jedna konvice s horkou vodou navíc. Konvice mají tři velikosti – velká pumpovací konvice, malá pumpovací konvice a malá nalévací konvice, která má různé velikosti.



Obrázek 23: Pumpovací a nalévací konvice (autor)

Pro přípravu horkých nápojů je potřeba mít vody dostatek, případně mít možnost výměny konvic po cestě. Bohužel na každé relaci tato možnost není. Pro zaměstnance to znamená značnou nepříjemnost při vysvětlování cestujícím nemožnosti přípravy teplého nápoje z důvodu nedostatku vody. Ze zkušeností autora jsou touto závadou nejvíce postiženy ranní spoje mezi pátou a osmou hodinou a dále víkendové ranní a dopolední spoje. Možností řešení je nafasování více konvic s horkou vodou, problém by pak mohl nastat u následujících spojů, kde by byl konvic nedostatek.

Sklad Hradec Králové disponuje pouze malými nalévacími konvicemi, zde by bylo vhodné investovat do nákupu větších pumpovacích konvic, díky kterým by se nedostatek horké vody na vlaku vyřešil. Kapacitu konvic znázorňuje graf 2 a graf 3.



Graf 2: Kapacita konvic – plný kelímeček (autor)

Graf 2 uvádí počet obslužených cestujících při naplnění celého kelímku horkou vodou. Z grafu je jednoznačně vidět rozdíl 9 naplněných kelímku při použití mini nalévací konvice a velké pumpovací konvice. Standardní výbavou by měli být tedy alespoň 3 malé pumpovací konvice, kterými minibarista obslouží 27 cestujících. Toto platí při standardním obsazení vlaku, v ranních hodinách by bylo vhodné mít alespoň 2 velké pumpovací konvice a jednu malou pumpovací konvici s celkovým objemem 39 kelímků. Při nedostatku vody by měli zaměstnanci s vodou šetřit a nenalévat kelímky až po okraj. Dle školení má být nápoj plný do $\frac{3}{4}$ jeho obsahu. Graf 3 znázorňuje počet naplněných kelímků do $\frac{3}{4}$ právě při použití různých druhů konvic.



Graf 3: Kapacita konvic – do $\frac{3}{4}$ kelímku (autor)

Výsledkem pokusu je, že naplněním kelímku do $\frac{3}{4}$ se ušetří voda přesně na dvě porce. Ve výsledku to tedy příliš velký rozdíl není.

Dalším řešením je možnost doplnění horké vody po trase vlaku, kde u delších destinací (Praha – Česká Třebová – Ostrava) tato možnost je, nicméně možnost doplnění je pouze u vyjmenovaných vlaků v určitou denní dobu. Tuto možnost by bylo vhodné rozšířit i na další linky do nácestných stanic. Nevýhodou je nutnost přípravy zaměstnance ve svém služebním oddíle na předávku a zdržení od prodeje a výkonu služby. Ideální možností řešení by bylo vybavení služebních oddílů rychlovarnou konvicí, zaměstnanci by si sami připravili horkou vodu v množství, kolik by aktuálně potřebovali, a nedocházelo by k plýtvání vodou. Velkou nevýhodou této možnosti je nutné vybavení služebního oddílu dostatkem pitné vody. Ve služebních oddílech minibaru, které fungují pouze jako vyhrazený oddíl bez jakéhokoliv vybavení, je tato možnost v současné době neuskutečnitelná. Cestující tento oddíl po opuštění zaměstnancem normálně využívají, tudíž zde nemůže být žádné technické zázemí minibaru na delší dobu.

Při přípravě horké vody do konvic na skladech je nutné vždy původní vodu v konvicích převarit. Minibaristé by si měli tuto skutečnost ověřit, aby předešli situacím na vlaku, kdy mají k dispozici vodu pouze vlažnou. Tato situace vede k nespokojenosti cestujících a nemožnosti přípravy dalších teplých nápojů. Minibaristé ověří také technický stav konvic. Pumpovací konvice bývají často rozbité a potom je celá konvice nepoužitelná a minibarista zůstává bez vody. Nejčastější poruchou je porucha nasávacího systému konvice a pumpy. Na skladech by tak měla probíhat častější kontrola konvic s následným vyřazením těch nefunkčních. Velkým zlepšením by byl nákup zcela nových pumpovacích konvic, které by byly objemnější (jako velké pumpovací konvice) a také s uzavíratelnou nálevkou. Nepříjemností v současné době je po použití konvice stále kapající horká voda nebo netěsnění konvic. Mohlo by tak dojít k polití cestujících a s tím spojeným dalším komplikacím, včetně nutnosti řešení takového problému. Největší nevýhodou jsou nalévací konvice v situacích, kdy minibaristé musí čelit otřesům vlaku a lehce může dojít k opaření nebo nechtěnému polití cestujících. Tyto konvice by se měly zcela zrušit.

Zaměstnavatel by měl zaměstnanci poskytnout odpovídající podmínky pro výkon práce. K těmto podmínkám patří i určitá odpočinková a přípravná místnost v každém středisku služby ČD Minibar. Bohužel ne v každém středisku je tento prostor dostupný. Středisko Hradec Králové by si zasloužilo lepší odpočinkovou a přípravnou místnost. Denně tu začínají a končí směny zaměstnancům a další zaměstnanci zejména střediska Praha tu tráví čas odpočinku. Místnost by mohla být prostornější a oddělená od doplčkové poklady a ztrát a nálezů. Vybavení místnosti by mohlo být následující: Úložné uzamykatelné skřínky pro převléknutí a uložení osobních věcí zaměstnanců, věšák, zrcadlo, umyvadlo a pitná voda, rychlovarná konvice, mikrovlnná trouba, základní nádobí, stůl, židle, lampička, možnost wifi připojení, gauč nebo pohovka, odpadkový koš. Tato místnost by byla uzamykatelná, klíč by byl dostupný na vyžádání v doplčkové pokladně, zaměstnanci domovského střediska by mohli mít klíč vlastní. Zaměstnanci by museli v místnosti udržovat pořádek a dodržovat pravidla, která by se nastavila. Výhodou by byla možnost přespání zaměstnanců v této místnosti například pro dojíždějící zaměstnance, kteří by se nedokázali dostat domů po večerní směně nebo včas na ranní směnu. Tato možnost by byla konzultována s Area Managerem.



Obrázek 24: Odpočinková místnost pro minibaristy HK (autor)

Obrázek 25: Odpočinková místnost pro minibaristy Přerov (autor)

Na vlaku mají k dispozici zaměstnanci služební oddíl minibaru. V každém vlaku je služební oddíl zařízený jiným způsobem. Nejlépe vybavené služební oddíly jsou na lince R18 Praha – Luhačovice. Služební oddíl minibaru je zajištěný jako samostatně oddělený oddíl, který je po opuštění minibaristou cestujícím nepřístupný. Oddíl je polepený reklamou ČD Minibar, která zamezuje nahlédnutí do oddílu, a je vybavený ledničkami pro chlazení studených nápojů, několika zásuvkami, jističi, odpadkovými koši, dřezem, linkou, úložnými policemi a minibarovým vozíkem. V oddíle není ale dostatek prostoru a nachází se tam pouze jedno sklopné sedátko, které velké pohodlí zaměstnancům nezaručuje. Tento oddíl znázorňuje obrázek 7. Do oddílu by bylo vhodné doplnit rychlovarnou konvici, případně mikrovlnou troubu pro rozpečení pečiva nebo ohřev tortilly. Díky této možnosti by se nabídka ČD Minibar mohla rozrůst o další teplé pokrmy, které by byly předem na objednávku cestujících. Poslední nutností by bylo zajistit do oddílu pitnou vodu například prostřednictvím barelů s vodou.

Služební oddíl, který je zřízený ze standardního oddílu pro cestující, obsahuje pouze sedačky k sezení a zásuvky. Zaměstnanci zde mají větší pohodlí, ale nepředstavuje pro ně žádné další výhody, protože po opuštění oddílu musí oddíl zůstat použitelný pro cestující, tudíž zde nemůže být instalováno žádné vybavení. Posledním oddílem minibaru je sedadlo první třídy v jednotkách InterJet. Zboží v krabicích se uzamyká za uzamykatelnou roletu. Tento způsob

služebního oddílu je zcela nevyhovující a neprofesionální vůči cestujícím, kteří vidí veškeré přípravné práce zaměstnance, a zároveň zaměstnanec nemá žádné soukromí. Jedná se navíc o cestující v první třídě. Uzamčení rolety je nespolehlivé a v minulosti došlo již ke krádežím. Řešením by bylo umístění minibaru do Infopointu pro vlakvedoucí vlaku, řešení to ale není také ideální. Chybou je samotná konstrukce jednotek InterJet, kde chybí oddílové vozy, nebo na tyto vlaky služba ČD Minibar nemá být nasazována.



Obrázek 26: Služební oddíl – kupé (autor)



Obrázek 27: Služební oddíl – roleta (autor)

Dále je také potřeba kontrola správného uzamčení služebního oddílu. Minibaristé by měli fasovat kvalitní zámky pro uzamčení oddílu a dopravce by se měl lépe starat o stav mechanismu pro uzamčení oddílu. Je to jediná překážka proti odcizení zboží a osobních věcí minibaristů. Nastávají situace, kdy dveře od oddílu nedoléhají, vzniká škvíra nebo oko pro uzamčení je poškozené. Minibaristé tak nemají své věci v bezpečí, proto by byla vhodná důslednější kontrola vozů s urychleným odstraněním závad.



Obrázek 28: Uzamčení služebního oddílu (autor)

Zaměstnanci přebírají při příchodu na směnu služební pomůcky. V posledních letech došlo k velkým investicím do služebních pomůcek pro minibaristy, zejména se jednalo o kompletní obměnu nového terminálu evidence tržeb, nově s možností platby kartou. Tato novinka velmi pozvedla službu ČD Minibar. Kromě terminálu evidence tržeb by mohlo dojít ke zlepšení i ostatních služebních pomůcek. Situaci by pomohla kontrola peněženek a vyřazení starých roztrhaných peněženek z provozu. Dále pořízení kvalitních zámek na služební oddíl minibaru, které by částečně zamezily krádežím. Kvalitní nůžky by usnadnily přípravu teplých nápojů. A v poslední řadě se jedná kompletně o změnu výše tzv. směnného. V současné době to je 200 Kč v mincích, tato částka je ale pro počáteční rozměňování nedostatečná. Ze zkušeností autora je nutné mít alespoň od každé mince 6 ks, dohromady tedy 528 Kč. Dále je nutné mít na rozměnění několik bankovek, především stokorun alespoň 3 ks a dvěštkorun alespoň 2 ks. Dohromady činní výše směnného 1 228 Kč, tato částka zaručuje pohodlné rozměnění při platbách v hotovosti. Výše směnného v eurech je dostatečná, pouze by bylo vhodné mít více mincí hodnoty 1 euro, 2 eura a více centů než mít bankovku v hodnotě 10 euro. Další možností je kompletní zrušení směnného, s tím že hotovost na rozměnění si zaměstnanci zajistí sami dle svého uvážení.

Zaměstnanci musí dodržovat ústrojovou kázeň. Součástí uniformních prvků minibaristy je košile modrá, triko s krátkým rukávem modré, vesta, svetr a kravata nebo šátek. Zaměstnancům nejsou poskytovány kalhoty, které musí být černé barvy, v ideálním případě

společenské a černá obuv, v ideálním případě společenská. Náklady na kalhoty a obuv si hradí zaměstnanci sami. Bylo by vhodné sjednotit i tyto zbývající dvě součástky oděvu, u vlakvedoucích jsou tyto stejnokrojové součástky součástí stejnokroje.

Současné stejnokrojové součástky jsou z klasických materiálů, kde při pravidelném a častém užívání dochází ke značnému obnošení. Stejnokrojové košile navíc nejsou ani komfortní na nošení, při směně a obsluze ve vlaku díky povaze práce dochází ke znečištění stejnokrojových součástek a nutnosti časté údržby. Je potřeba mít v zásobě více stejnokrojových součástek zejména košile a trika. Vhodné by byly např. funkční materiály, které budou komfortní na nošení a jednoduché na údržbu. V současné době jsou na trhu druhy oblečení z funkčního materiálu, na kterém nezůstávají fleky, není vidět pot a odolává špíně. Materiály jsou sice finančně náročnější, nicméně s jejich kvalitou nedochází k tak výraznému obnošení a údržba je pak jednodušší – není potřeba mít více těchto stejnokrojových součástek.

Za údržbu stejnokroje je zaměstnavatelem zaměstnancům k výplatě připočtena částka 15 Kč za každou odpracovanou směnu. Tato částka je společná i s náklady na využití vlastního mobilního telefonu. V současné době při zvýšení cen energií, inflaci, mobilních tarifů a služeb částka 15 Kč neodpovídá nákladům vynaloženým na údržbu stejnokrojových součástek a využití mobilu. Bylo by vhodné tuto částku navýšit, pokud by tento systém měl fungovat i nadále. Lze přistoupit k možnosti zaslání uniformních součástek do čistírny oděvů, kde zaměstnavatel proplatí celou údržbu oděvu a zaměstnanci poskytnou mezitím jiné uniformní součástky.

Možností zlepšení ústrojové kázně je vývoj nových nebo dalších stejnokrojových součástek pro minibaristy. Uvažovanými změnami jsou změna materiálu stejnokrojových součástek, v letních měsících košile s krátkým rukávem místo trika s krátkým rukávem, v chladnějších obdobích sako a bunda. Zaměstnanci vystupují pod dopravcem České dráhy a měli by svým vzhledem i ústrojovou kázní vzorně reprezentovat tohoto dopravce.

Zaměstnanci jsou dle smlouvy povinni zajistit hlášení ve vlaku o začátku prodeje drobného občerstvení. Hlášení je zajištěno s pomocí vlakvedoucího daného vlaku. Nutnost puštění hlášení je zbytečná, ze zkušeností autora hlášení ve vozech bývá často nefunkční, navíc cestující fyzicky vidí, že občerstvení na vlaku je, a většina cestujících, kteří si chtějí něco zakoupit, jsou předem informováni například z nabídkových letáček rozmístěných po vlaku. Pokud by mělo být hlášení nutné, minibaristé by měli být proškoleni na obsluhu rozhlasu ve vlaku a hlášení si zajišťovat sami. To samé platí o výměně telefonního kontaktu

s vlakvedoucím vlaku, vyhledání vlakvedoucího zdržuje zahájení prodeje, výměna kontaktů může proběhnout až při prvním střetnutí. Roznos nabídkových letáků opět až s prvním prodejem a nezdržovat tak zahájení prodeje. Pro cestující je nabídkový leták umístěn na webových stránkách Českých drah a také by bylo vhodné ho do budoucna umístit do aplikace dopravce u vlaků, kde je nabídka ČD Minibar poskytována.

3.3 Zvýšení atraktivity služby ČD Minibar pro cestující

Cestující ve vlacích čím dál častěji využívají službu ČD Minibar, kterou si velmi oblíbili. Po dobu fungování této služby se u pravidelně dojíždějících cestujících našli cestující, kteří opakovaně službu ČD Minibar využijí. Snahou je zaujmout všechny cestující, proto by bylo vhodné službu více propagovat, aby se dostala lépe do povědomí cestujících. Prvním krokem je rozmístění nabídkových letáků a informování cestujících rozhlasem o možnosti koupě drobného občerstvení. Na cestující by mohly pozitivně zapůsobit akce. Zboží v akčních cenách by se po týdnu mohlo střídat, například dle aktuálních zásob na skladech a data expirace. Akce by se opět propagovala v papírových letácích, rozhlasem nebo na internetových portálech dopravce. Pravidelné akce přilákají určitě nové zákazníky a pro dopravce to bude znamenat větší tržby a tím pádem větší výdělek a profit z této služby.

Další možností akce je spojení dvou produktů do jednoho celku za výhodnou cenu. Příkladem by mohly být různé menu nabídky nebo sníadaňové nabídky. Jednalo by se například o kávu a croissant za zvýhodněnou cenu nebo při nákupu pečiva lepší káva v ceně obvyčejné apod. Pro pravidelné cestující by se vyplatil systém věrnostních slev nebo kartiček. Cestující by sbírali body na kartičku za každý nákup. Za určitý počet bodů by mohli mít cestující k dispozici např. poukázky na zvýhodněný nákup zboží nebo některý sortiment zcela zdarma. Věrnostní slevy jsou oblíbené a mohly by vést k zatraktivnění poskytované služby zejména pro pravidelné cestující. Systémy by mohly být propojeny například s aplikací dopravce.

Nabízené zboží by také mohlo být rozmanitější. V současné době chybí v nabídce více druhů sušenek nebo čokoládových tyčinek, je to jeden z nejčastějších dotazů cestujících. Využit by se mohla vždy částečná obměna sortimentu po určitém období, například letní nabídka a zimní nabídka. Možností rozšíření sortimentu v letních měsících je rozmanitější nabídka studených nápojů, salátů, kompotů, ovoce a lehkých pokrmů, v zimním období by šlo především o rozšíření nabídky o teplé nápoje (horké jablko, hruška atd.). Skladování zboží by se tak uzpůsobilo aktuální sezóně, v letních měsících je větší poptávka po studených nápojích, minibaristé by na vlak do beden měli dostávat více těchto nápojů než v zimním období, kdy

roste poptávka po teplých nápojích, a minibaristé by tak měli na vlak obdržet více horké vody. Kromě sezónního rozdělení zboží by bylo vhodné rozdělení zboží dle času jízdy vlaku v daném dni. Na ranních spojích se jedná o prodej zejména teplých nápojů a pečiva, v poledních spojích převážně baget, toastů a hodnotných pokrmů, ve večerních spojích dominuje prodej alkoholických nápojů. Vhodné by bylo přizpůsobit množství zboží v bednách aktuálnímu času a na ranních spojích fasovat o konev horké vody navíc, pečivo, čaje, medy a další sortiment potřebný k přípravě zejména teplých nápojů, ve večerních spojích by minibaristé obdrželi více alkoholických nápojů oproti nealkoholickým.

Jiné množství zboží by minibaristé měli obdržet v pracovní den, o víkendu nebo o prázdninách, protože frekvence cestujících je v těchto dnech jiná a od toho se odvíjí poptávka a prodej. V pracovní den se jedná zejména o pravidelně dojíždějící cestující, o víkendech se jedná o výletníky, o prázdninách i o větší skupiny cestujících. V současné době se vydává na všechny vlaky ve stejný čas a ve všech dnech stejné množství zboží. Tento postup zjednodušuje práci skladníkům, ale nekoresponduje s poptávkou zboží. Je třeba reagovat na aktuální vytíženost spojů například podle rezervačních systémů dopravce nebo statistik prodeje v jednotlivých dnech a časech a odhadnout poptávku zboží, aby nedocházelo ke zbytečnému přemísťování a manipulaci se zbožím ze skladu na vlak a z vlaku zpět na sklad. Někdy při této manipulaci dochází k poškození zboží, které se pak musí odepisovat, jsou to pro dopravce zbytečné ztráty. Konkrétně dochází k polámání sušenek, promáčknutí krabiček, protrhnutí pytlíků, prasknutí plechovek nebo poškození obalů u čajů a medů.

Tabulka 14: Návrh na naskladnění zboží na vlak ranní/večerní

Zásobování a prodeje			Zásobování a prodeje		
ARTIKL	RANNÍ ZRCADLO	Počet kusů	ARTIKL	VEČERNÍ ZRCADLO	Počet kusů
Káva instantní (jednoporcová)		40	Káva instantní (jednoporcová)		30
Káva Manuel		20	Káva Manuel		10
Latte instantní (jednoporcové)		20	Latte instantní (jednoporcové)		10
Čokoláda instantní (jednoporcová)		5	Čokoláda instantní (jednoporcová)		3
Čaj		24	Čaj		16
lled		6	lled		3
Habánské sklepy Frankovka 187 ml		2	Habánské sklepy Frankovka 187 ml		3
Habánské sklepy Müller Thurgau 187 ml		2	Habánské sklepy Müller Thurgau 187 ml		3
Frizzante bílé		1	Frizzante bílé		2
Frizzante rosé		1	Frizzante rosé		2
Voda jemně perlivá 0,5l		8	Voda jemně perlivá 0,5l		4
Voda neperlivá 0,5 l		8	Voda neperlivá 0,5 l		4
Voda neperlivá Šumavský pramen 0,5l		0	Voda neperlivá Šumavský pramen 0,5l		0
Kryšpin pivní speciál		1	Kryšpin pivní speciál		1
RedBull 250 ml plech		2	RedBull 250 ml plech		2
Ledová Káva 250 ml plech		1	Ledová Káva 250 ml plech		2
Eis tee plast 0,5l		4	Eis tee plast 0,5l		6
Kofola Original 0,5 l		6	Kofola Original 0,5 l		8
Džus Relax 300 ml		4	Džus Relax 300 ml		2
Croissant 7 Days 80g		10	Croissant 7 Days 80g		6
Tatranka		6	Tatranka		5
Pringles 40g		2	Pringles 40g		5
Arašidy		2	Arašidy		3
Mandle		2	Mandle		3
Tyčinky Havlík		2	Tyčinky Havlík		4
Lentilky		2	Lentilky		2
Bonbóny želé		3	Bonbóny želé		3
TIC - TAC		2	TIC - TAC		2
Rozpékané pečivo - SLANÉ		4	Rozpékané pečivo - SLANÉ		2
Rozpékané pečivo - SLADKÉ		4	Rozpékané pečivo - SLADKÉ		2
Bageta dle nabídky		4	Bageta dle nabídky		6
Toast dle nabídky		2	Toast dle nabídky		2
Pivo Budweiser Budvar B: Classic		3	Pivo Budweiser Budvar B: Classic		6
Pivo Pilsner Urquell plech 0,5 l		3	Pivo Pilsner Urquell plech 0,5 l		9
Pivo nealkoholické Birell		2	Pivo nealkoholické Birell		3
Jerky sušené maso		2	Jerky sušené maso		4
Křupaví červíci		1	Křupaví červíci		1
Křupaví cvrčci		1	Křupaví cvrčci		1
Ovocná kapslička		2	Ovocná kapslička		2
Kelímk-teplý nápoj			Kelímk-teplý nápoj		
Kelímk-studený nápoj			Kelímk-studený nápoj		
Vičko			Vičko		
papírové ubrousky			papírové ubrousky		
set (ubrousek, míchátko, cukr)			set (ubrousek, míchátko, cukr)		
cukr			cukr		
smetana			smetana		
citronka			citronka		
konev s horkou vodou		4	konev s horkou vodou		2
minibar vozík		1	minibar vozík		1

Zdroj: autor

Podkladem pro návrh, který uvádí tabulka 14 jsou statistiky prodeje. Ze statistik prodeje lze vyčíst množství doplněného a prodaného zboží. Statistiky prodeje mohou přispět k lepšímu naskladnění zboží a odhadnutí poptávky pro zboží. Krátkodobou statistiku prodeje horkých nápojů uvádí tabulka 15.

Tabulka 15: Statistika prodeje horkých nápojů

Statistika prodeje teplých nápojů CD Míbar HK - 16. týden																																																								
	pondělí 15.04.2024					úterý 16.04.2024					středa 17.04.2024					čtvrtek 18.04.2024					pátek 19.04.2024					sobota 20.04.2024					neděle 21.04.2024					souhrn 16. týden																				
T1	10	4	1	7	0	22	7	7	1	6	1	22	12	3	2	7	0	24	6	3	4	7	1	21	7	0	1	6	0	14	11	11	6	10	2	40	12	4	14	6	3	39	317	79	57											
T2	19	17	12	6	1	55	19	11	14	11	0	55	29	18	16	7	4	74	27	8	15	13	3	66	26	16	8	16	1	67	17	10	15	8	2	52	6	4	5	8	0	23	186	75	37											
T3	17	8	3	5	0	33	18	6	8	10	2	44	14	10	11	12	1	48	11	7	2	6	2	28	16	6	3	7	1	33	17	10	15	8	2	52	6	4	5	8	0	23	186	75	37											
T4	33	5	5	4	0	47	18	6	7	7	0	38	34	7	14	5	1	61	29	10	8	10	4	61	29	12	13	13	0	67	14	10	12	17	2	55	27	8	13	8	3	59	274	114	55											
T5	13	8	4	2	0	27	13	6	3	0	1	23	18	5	7	2	0	32	12	3	2	4	2	23	6	8	2	2	0	18																										
T6	11	5	7	4	0	27	4	4	4	6	2	20	3	2	4	2	0	11	3	0	2	2	1	8	5	5	8	2	25																											
T7	7	9	5	6	0	27	7	2	6	3	0	18	5	5	3	4	0	17	9	1	3	3	0	16	6	0	2	5	2	15	6	2	3	4	1	16	14	1	5	2	1	23	93	39	19											
T8	5	4	5	2	1	17	11	2	5	6	2	26	3	3	2	3	0	11	10	3	5	2	1	21	8	4	8	4	1	25																										
T9	7	1	1	2	1	12	3	1	3	4	0	11	2	1	1	2	0	6	6	1	0	4	0	11	11	3	7	5	0	26																										
T10	1	0	1	3	0	5	3	0	2	7	0	12	1	3	0	1	0	5	2	0	1	4	1	8	2	2	2	2	0	8	7	0	0	3	1	11	0	0	1	1	0	2	38	13	7											
T11																																																								
T12																																																								
T13																																																								
T14																																																								
	123	61	44	41	3	272	103	45	53	60	8	269	121	57	60	45	6	289	115	36	42	55	15	263	116	56	51	68	7	298	108	40	60	63	10	281	119	29	58	49	14	269	1941	28												

Zdroj: autor

Ze vstupních údajů se vypočítá aritmetický průměr, který shrnuje jednotlivé kategorie uvedené v tabulce. V prvním sloupci je prodej instantní kávy, v druhém sloupci je prodej kávy Manuel, ve třetím sloupci je prodej Laté, ve čtvrtém sloupci je prodej čaje a v pátém sloupci je prodej čokolády. Zeleně podbarvená pole znamenají součet prodeje horkých nápojů za jednu směnu, modře podbarvená pole znamenají součet prodeje příslušné směny za celý pracovní týden, žlutě podbarvená pole pak za víkend. Šedivě podbarvená pole jsou průměry prodeje nápojů příslušné směny. Oranžově podbarvená pole znamenají součet prodeje nápojů ze všech směn za celý den. V červeně označených polích je hodnota součtu všech prodaných horkých nápojů za celý týden a průměr prodaných nápojů za jednu směnu. Tabulka 16 udává výstup ze statistiky prodeje.

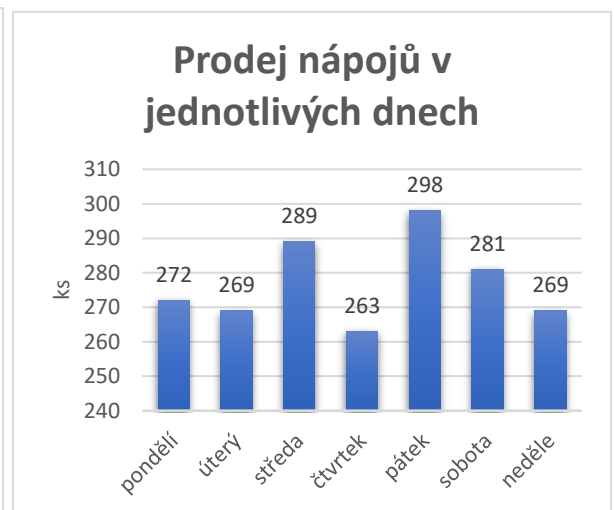
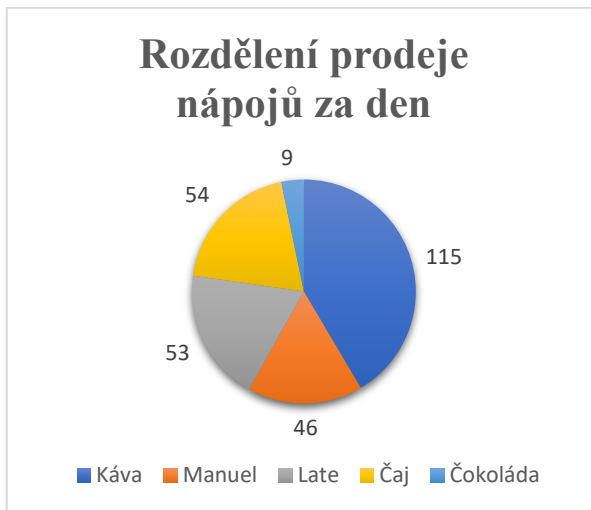
Tabulka 16: Výstup ze statistiky prodeje

Průměr káva za den	115
Průměr Manuel za den	46
Průměr Late za den	53
Průměr čaj za den	54
Průměr čokoláda za den	9
Průměrný prodej nápojů celkem za den	277
Průměrný prodej nápojů celkem na trasu	28

Zdroj: autor

Dle statistiky prodeje nejprodávanější položkou je káva, které se prodá denně průměrně 115 porcí. Nejvíce porcí se prodá na ranních vlacích. Trasou s největším prodejem horkých nápojů je trasa 2 s průměrným prodejem 57 horkých nápojů za směnu. Průměrně se za jednu směnu prodá 28 horkých nápojů. Zde lze poukázat i na problém s nedostatečným množstvím horké vody. Trasa 2 a trasa 4 zahrnuje 4 vlaky, kde vychází 14 prodaných nápojů na jeden vlak.

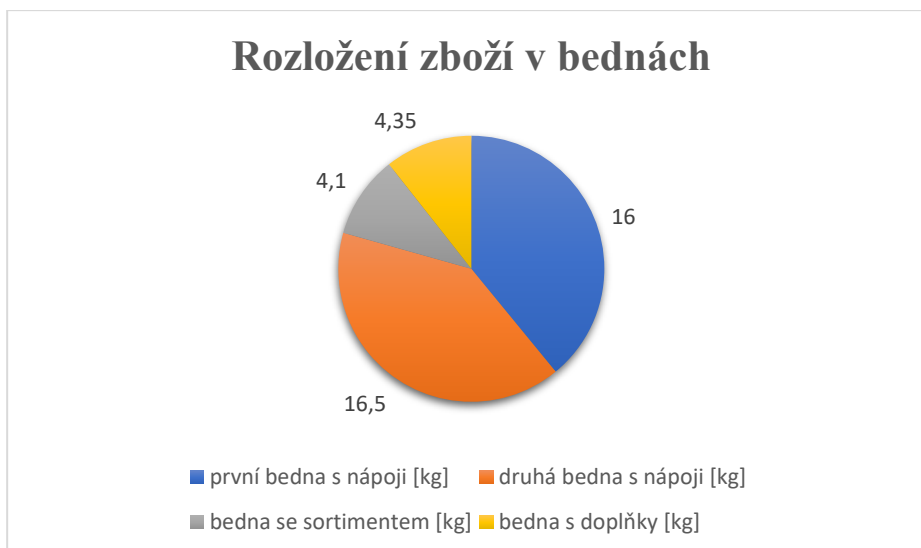
Na trase 3, která zahrnuje pouze dva vlaky, se průměrně prodá 37 horkých nápojů, tedy 19 nápojů na vlak. Ve skutečnosti je ale silný prodej pouze na cestě do obrátové stanice, na zpáteční cestě již tak silný prodej není. Při cestě do obrátové stanice může prodej dosahovat i přes 30 nápojů a standardní kapacita konvic je pouze na 27 nápojů. Statistiky jsou důležité a je třeba vytipovat vytíženější vlaky s větším prodejem a zásobit tyto vlaky příslušným množstvím zboží. Graf 4 a graf 5 udává rozdělení prodeje nápojů za den a v týdnu.



Graf 4: Rozdělení nápojů za den (autor)

Graf 5: Prodej nápojů v jednotlivých dnech (autor)

Dalším kritériem je nosnost beden na zboží, aby nedocházelo k přetěžováním některých beden. Je třeba zboží do beden rozvrhnout rovnoměrně zejména při navyšování počtu zboží. Zboží je vhodné rozdělit do více beden. Přípustný hygienický limit pro hmotnost ručně manipulovaného břemene přenášeného ženou při občasném zvedání a přenášení je 20 kg, při častém zvedání a přenášení 15 kg. Při práci vsedě je přípustný hygienický limit pro hmotnost ručně manipulovaného břemene ženou 3 kg. (Nařízení vlády, kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci - § 29, 2007) Při přetěžování beden dochází i k poškozování beden a pro dopravce tedy dalším zbytečným finančním a materiálním ztrátám. Rozložení sortimentu v bednách znázorňuje graf 6.



Graf 6: Rozložení zboží v bednách (autor)

Graf uvádí, že rozložení nápojů v bednách je rovnoměrné, ale váha beden se blíží k zákonnému maximu. Při naskladnění více nápojů v letních měsících by bylo vhodné zboží rozdělit do více beden, aby nedocházelo k přetěžování beden.

Zvýšení atraktivity služby ČD Minibar pro cestující znamená zkvalitnění poskytovaných služeb tohoto druhu případně příchod se službami novými. Od srpna 2023 po naléhání cestujících i zaměstnanců došlo ke zprovoznění bezhotovostních plateb. Do této doby bylo možné akceptovat pouze platbu v hotovosti, což velmi ztěžovalo podmínky pro minibaristy, kteří museli mít dostatek hotovosti na rozměnění, a zároveň cestující museli mít u sebe hotovost, jinak si nemohli nic zakoupit. Nebylo ojedinělé, že několikrát tak minibaristé museli odmítnout cestující, protože cestující neměli dostatek hotovosti nebo minibaristé dostatek hotovosti na rozměnění. Od srpna 2023 došlo k velkému zjednodušení zprovozněním bezhotovostních plateb, které fungují přímo na terminálu evidence tržeb bezkontaktně pouze přiložením platební karty. Platba je rychlá, nedochází k fyzickému kontaktu s penězi a cestující nemusí mít u sebe fyzicky hotovost, když si chtějí něco zakoupit.

Cestující ve vlacích očekávají, že si budou moci zakoupit vše dle nabídkového lístku. Při větším vytížení vlaku bývá některé zboží v průběhu jízdy postupně nedostupné. Cestující jsou pak nespokojeni. Nikdy nelze odhadnout přesnou poptávku po určitém druhu zboží, ve stejných vlacích se někdy konkrétní druh zboží úplně vyprodá a jindy je zboží dostatek. Toto je špatně pro cestující první třídou, kde by kvalita služby měla být vyšší než ve druhé třídě. Zvýšení atraktivity této služby by mohl přinést předběžný objednávkový systém. Cestující by si v aplikaci dopravce po nákupu jízdenky a místenky objednal i občerstvení, které by chtěl

v průběhu cesty konzumovat. Minibarista by přesně věděl, kam a jaké občerstvení má zanést, a tento cestující by byl obslužen přednostně. Objednávkový systém by na skladech pomohl lépe odhadnout poptávku po zboží a do vlaku by mohlo být naskladněno zboží lépe, v množství a sortimentu odpovídajícím aktuální poptávce. Objednávky by nebyly závazné, pouze by napomáhaly odhadnout poptávku po zboží. Postupně by se tento systém mohl rozšířit i pro cestující druhou třídou. Pro cestující v první třídě by to do budoucna nabízelo možnost exkluzivní nabídky například teplých pokrmů, které by byly na vlak naskladněny pouze podle objednávek od cestujících a minibaristé by měli možnost ohřevu jídla. Znamenalo by to opravdu vyšší standard pro cestující v první třídě. Zároveň v aplikaci dopravce by bylo vhodné zveřejnění nabídkového lístku, aby si cestující mohli vybrat občerstvení dopředu.

Velké ztráty znamenají odpisy zboží s končící trvanlivostí. Především se jedná o bagety, toasty a pečivo. Zmenšit tyto odpisy by pomohlo lepší hospodaření s bagetami a toasty, které mají nově trvanlivost až 3 dny. Na vlaky by se mělo nasazovat toto zboží postupně s kratší dobou trvanlivosti, aby nedocházelo k prodeji zboží přednostně s delší dobou trvanlivosti. Ve večerních vlacích se můžou zavést speciální akce na doprodej těchto baget, toastů a pečiva za nižší výhodnější cenu. Opět by to zvýšilo atraktivitu i prodej, akce by se mohla nazvat happy hour a cílem je snížení odpisů zboží a finančních ztrát. Odpisy baget a toastů jsou relativně nízké, protože mají delší datum spotřeby a daří se je prodat včas, ale s prodejem rozpékaného pečiva je to horší, protože každý den se veškeré neprodané pečivo odepisuje. Ve skutečnosti nové pečivo na další den se na sklady naskladňuje večer předešlého dne. Sklad Praha doplňuje pečivo také už ze zásob na další den. Někdy tak dochází ke zbytečnému odpisu nezávadného pečiva. Tabulka 17 uvádí rozdíl naskladnění a odpisů baget, toastů a pečiva.

Tabulka 17: Statistika odpisů baget a pečiva

		Statistika odpisu baget a pečiva ČD Minibar HK - 16. týden																																						
položka	cena	pondělí 15.04.2024				úterý 16.04.2024				středa 17.04.2024				čtvrtek 18.04.2024				pátek 19.04.2024				sobota 20.04.2024				neděle 21.04.2024				souhrn 16. týden										
		bagety	70	15	29	2	42	140	15	25	6	34	420	15	22	0	37	0	15	26	0	41	0	15	27	0	42	0	15	27	0	42	0	15	18	0	33	0	8	560
toasty	75	0	9	2	7	150	0	11	2	9	150	0	14	4	10	300	0	7	2	5	150	0	4	2	2	150	0	4	0	4	0	0	4	0	4	0	12	900	2	129
minit slaný	25	15	11	4	22	100	15	22	9	28	225	15	15	4	26	100	15	16	3	28	75	15	16	7	24	175	15	20	5	30	125	15	21	4	32	100	36	900	5	129
minit sladký	25	15	18	7	26	175	15	23	13	25	325	15	13	9	19	225	15	18	11	22	275	15	14	10	19	250	15	18	7	26	175	15	21	5	31	125	62	1550	9	221
celkem			15		565			30		1120			17		625			16		500			19		575			12		300			9		225		118	3910	4	140

Zdroj: autor

První sloupec tabulky udává počet položek skladem na začátku dne, druhý sloupec udává počet položek průběžně doplněných během dne, třetí žlutě podbarvený sloupec udává odpis zboží na konci dne a čtvrtý sloupec udává množství prodaného sortimentu. Pátý sloupec udává skutečnou finanční ztrátu. Modře podbarvená pole udávají součet odpisů dané položky za týden, oranžově podbarvená pole pak finanční ztrátu dané položky za týden. Zeleně

podbarvená pole udávají průměr odepsaných položek a průměrnou finanční ztrátu. Červená pole pak udávají celkový počet odepsaných položek a finanční ztrátu za týden a také průměrný počet odepsaných položek a finanční ztráta za den. Tabulka 18 shrnuje statistiku odpisů baget a pečiva.

Tabulka 18: Statistika odpisů baget a pečiva

Průměr doplnění baget na den	25	Průměr odpisů baget na den	1
Průměr doplnění toastů na den	8	Průměr odpisů toastů na den	2
Průměr doplnění minit slaný na den	17	Průměr odpisů minit slaný na den	5
Průměr doplnění minit sladký na den	18	Průměr odpisů minit sladký na den	9

Zdroj: autor

Při nadbytečném doplňování zboží pak vznikají větší odpisy. Minibaristé by měli mít určené maximální množství zboží, které mohou mít naskladněné na vlaku, a nedoplňovat ve velkém do zásoby. Především by se mělo jednat o večerní vlaky, kde, pokud zboží neprodají, jde na odpis. Statistika udává, že nejvíce dochází k odpisu u pečiva. Průměrně to vychází na odpis 5 ks slaného pečiva a 9 ks sladkého pečiva každý den. Celkové ztráty z odpisů jsou 3 910 Kč za týden.

3.4 Průběh a možnosti úpravy směn

Provoz střediska Hradec Králové zajišťuje v běžný pracovní den deset nástupů na směnu. Standardní délka jedné směny tzn. jednoho obratu Hradec Králové – Praha a zpět je 4 hodiny a 42 minut. Délka zdvojené směny činí 9 hodin a 42 minut. Pokud by měli zaměstnanci jezdit pouze jednu směnu denně a nebudou mít možnost jet nějakou směnu každý den, je složení těchto směn nevýhodné, protože výdělek zaměstnanců je vzhledem k délce směny malý. Pro zlepšení by zaměstnanci měli mít možnost častěji sloužit dvojsměnu pro navýšení počtu odpracovaných hodin. Na stávající lince Hradec Králové – Praha a zpět ale není možná jiná lepší úprava směn, trasa je příliš krátká, lze kombinovat pouze dvě směny za sebou. Za zvážení by stála možnost prodloužení současného provozu ČD Minibar až do Trutnova. Musela by být na této trase dostatečná poptávka po službě ČD Minibar a v provozu dostatečný počet zaměstnanců pro zajištění této služby.

Pro návrh nových směn, které by rozšířily služby ČD Minibar i do Trutnova, je uvažováno 11 nových nástupů na směny s obvyklou délkou směny 8 hodin a 47 minut. Až na výjimky se jedná všechno o vlaky obratové, zaměstnanci nemusí zboží na vlaku vícekrát skládat a ukládat do beden a měnit soupravu pro obratový vlak. Středisko Hradec Králové

by mělo čtyři typy směn: HK – Trutnov – Praha – HK, HK – Praha – Trutnov – HK, HK – Praha – HK – Praha – HK a krátkou směnu HK – Praha – HK. Bylo by nutné vybudovat ve stanici Trutnov zázemí minibaru pro doplnění horké vody a odpočinkové místnosti pro zaměstnance. Prodloužení linky do Trutnova by přineslo zvýšení atraktivity služby ČD Minibar a možnost využití služby občerstvení ve vlaku pro cestující i dále do Trutnova a pro zaměstnance pestřejší výběr směn a časových možností.

Úpravy směn respektují různé časové možnosti zaměstnanců a zahrnují nově delší ranní a odpolední směny. V nabídce zůstávají ale i krátké směny (trasa 2, trasa 5B, trasa 11, trasa 12, trasa A). Úpravy směn o víkendu se liší oproti úpravám směn v běžný pracovní den v trase 1, trase 5, trase 7 a trasách A-D, protože první spoj 954 nejede o víkendech, tudíž je potřeba upravit obraty zaměstnanců, aby nedošlo k velkému zásahu do směn oproti pracovnímu dnu. Vznikla nová trasa 7, s přestávkou v Praze od 11:00 do 13:00. Dále dochází k čekání na trase 10 mezi vlaky 940 a 957 v Praze 1 hodinu a na trase B mezi vlaky 947 a 929 v Hradci Králové 1 hodinu. Čekání nastává automaticky při dvojobratu na trase 5A, trase 6 a trase 10 v Hradci Králové 1 hodinu. K ostatním čekáním dochází v koncových stanicích bez nutnosti přestupu do jiné soupravy pouze v rámci obratu soupravy a jízdy obratovým vlakem zpět. Tato čekání mají délku v Praze 30 minut a v Trutnově 1 hodinu a 20 minut. Úpravy směn uvádí tabulka 19 a tabulka 20.

Tabulka 19: Nástupy na směny – upravené, pracovní den

ČD MINIBAR		TRASA 1	TRASA 2	TRASA 3	TRASA 4	TRASA 5A	TRASA 6	TRASA 7
PRAHA-HK-TRUTNOV		3:38-12:25	4:38-9:20	5:34-14:20	5:38-14:25	6:38-16:20	7:38-17:20	
PRAHA	SMĚR ↑	9	9 9	9	9	9 9 9 9	9 9 9 9	
		5	5 4	9 2	3 9	5 4 2 2	3 5 4 4	
HRADEC KRÁLOVÉ	JÍZDY ↓	4	2 3	9 3 7	4 2 9	0 5 8 9	2 2 6 9	
		1		3 0	3 2 6			
TRUTNOV	JÍZDY ↓	8		9				
ČD MINIBAR		TRASA 8	TRASA 9	TRASA 10	TRASA 11	TRASA 12	TRASA A	TRASA B
PRAHA-HK-TRUTNOV		11:34-20:20	13:34-22:20	13:38-0:20	14:38-19:20	16:38-21:20	4:39-11:13	12:39-22:13
PRAHA	SMĚR ↑	9	9	9 9 9 9	9 9	9 9	9 9	9 9
		3	5	2 3 4 5	4 5	4 5	4 4	4 9
HRADEC KRÁLOVÉ	JÍZDY ↓	2	2 5	6 1 0 7	4 1	2 3	1 8	7 9 2 0
		4	2					
TRUTNOV	JÍZDY ↓	5	7					9

Zdroj: autor

Tabulka 20: Nástupy na směny – upravené, víkendy

ČD MINIBAR PRAHA-HK-TRUTNOV			TRASA 1	TRASA 2	TRASA 3	TRASA 4	TRASA 5B	TRASA 6	TRASA 7
				4:38-9:20	5:34-14:20	5:38-14:25	6:38-11:20	7:38-17:20	8:38-15:20
PRAHA	S M Ě R J Í Z D Y	S M Ě R J Í Z D Y		9 9		9	9 9	9 9 9 9	9 9
HRADEC KRÁLOVÉ			5 4		9 2	3 9	5 4	3 5 4 4	4 4
TRUTNOV			2 3		3 0	4 2 9	0 5	2 2 6 9	8 7
ČD MINIBAR PRAHA-HK-TRUTNOV			TRASA 8	TRASA 9	TRASA 10	TRASA 11	TRASA 12	TRASA B	TRASA D
			11:34-20:20	13:34-22:20	13:38-0:20	14:38-19:20	16:38-21:20	5:39-14:13	13:39-22:13
PRAHA	S M Ě R J Í Z D Y	S M Ě R J Í Z D Y			9 9 9 9	9 9	9 9		
HRADEC KRÁLOVÉ			9 3	9 5	2 3 4 5	4 5	4 5	9 9	9 9
TRUTNOV			2 4	2 2	6 1 0 7	4 1	2 3	2 2	2 2
			9 2	9 2				1 8	9 0
			5	7					

Zdroj: autor

Současný stav směn střediska Hradec Králové v běžný pracovní den je 5 směn s délkou 4:42, 2 směny s délkou 9:42, jedna směna s délkou 5:42, jedna směna s délkou 6:42 a jedna směna s délkou 7:42. Celkový rozsah služby je tedy 63 člověkohodin. Dopravce platí poskytovateli služby 378 Kč za jednu člověkohodinu práce minibaristy. Tyto náklady se vypočítají podle rovnice 2.

$$NÁKLADY = p * t \quad (2)$$

Kde:

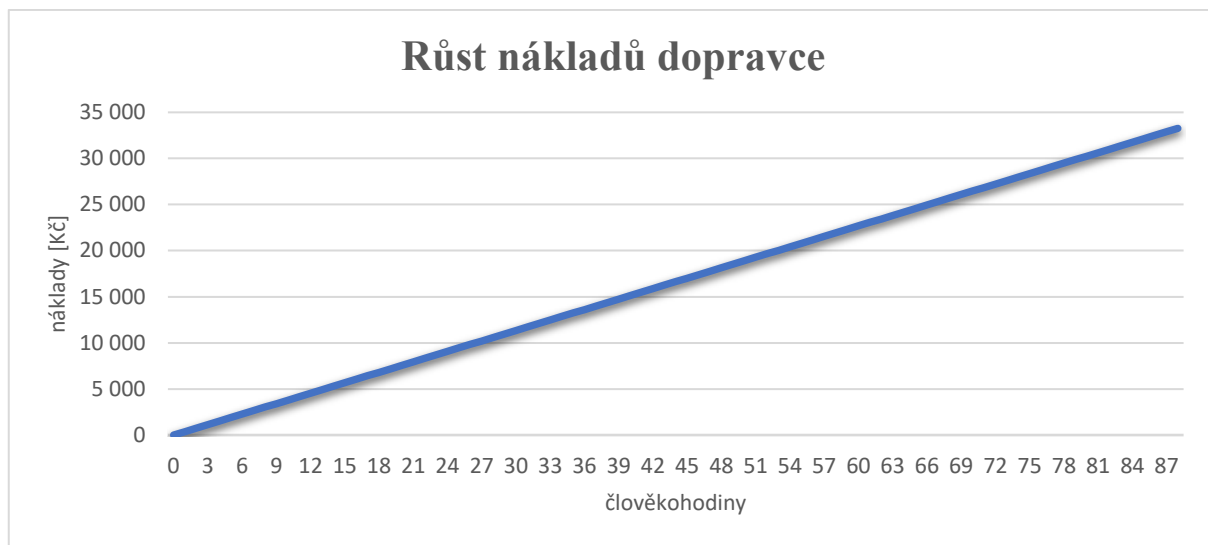
NÁKLADY..... hodnota nákladů dopravce

p..... cena za odpracovanou člověkohodinu

t..... celkový odpracovaný čas personálu

Po dosazení vychází náklady na personál ve výši 23 814 Kč na jediný den provozu minibaristů střediska Hradec Králové. Při novém návrhu směn a prodloužení provozu služby až do Trutnova bude celkový rozsah služby 88 člověkohodin. To je zvýšení o 25 hodin, v porovnání s 63 hodinami původního provozu to neznamená výrazný nárůst. Celkové náklady na personál po rozšíření služby vychází na 33 264 Kč. To znamená nárůst o 9 450 Kč/den.

O výhodnosti prodloužení služby ČD Minibar by musela rozhodnout analýza prodeje a zkušební provoz. Graf 7 znázorňuje růst nákladů dopravce na obsluhující personál.



Graf 7: Graf růstu nákladů na personál (autor)

Úpravy směn by se mohly dotknout i jiných destinací a linek, než má nyní každé domovské středisko. V současné době má každé středisko kromě Prahy a Plzně pouze jednu trasu a všechny směny daného střediska vedou do stejné obrátové stanice a zpět. Nedochází tak k rozmanitosti každé směny, všechny směny jsou stejné a po určité době dochází u zaměstnanců ke zevšednění a kvalita poskytovaných služeb může klesat. Možností zlepšení by bylo nakombinovat trasy z různých středisek a vytvořit pro každé středisko nějaké dvě dlouhé celodenní směny, kdy by se zaměstnanci podívali i na jiné destinace než ty, které jezdí každý den. Nevýhodou této varianty je riziko přenosu zpoždění a zaměstnanci by se někdy nemuseli na přestupový vlak dostavit včas. Navrhovanou kombinací pro středisko Hradec Králové je trasa Hradec Králové – Praha – Brno a zpět nebo Hradec Králové – Praha – Luhačovice a zpět právě díky vhodným přestupním vazbám v Praze. Na přestupní stanici v Praze by pouze došlo k převezení sortimentu skladníkem na jiný vlak, případně k drobnému doplnění. Pro zaměstnance by tato úprava znamenala skvělé zpestření a ztraktivnění a také možnost výběru delší směny než doposud, bez nutnosti žádosti o směnu v jiném než domovském středisku zaměstnance.

Mimo stávající nabídky by se služba ČD Minibar mohla rozšířit i do dalších spojů. Nejpravděpodobněji by šlo rozšířit tuto službu o spoje linky R16 Praha – Plzeň – Klatovy, především díky již zřízeným skladům v Praze a Plzni. Cestující by určitě ocenili nabídku občerstvení v těchto vlacích, na vlacích vyšší kategorie na této trase je obsluha cestujících

s pojízdným minibarem naprostá samozřejmost. Spoje na linkách R17 zase obsahují vůz, ve kterém je zázemí pro minibar s lednicemi i přes to, že na těchto vlacích obsluha s minibarem není. Pro ostatní linky je to škoda, protože musí jezdit v oddílech pro cestující, což není pro tuto službu dostatečně reprezentativní, s vozy s oddílem pro minibar by se tedy mělo nakládat lépe.

Vytížení vlaků vede ke ztížení podmínek práce minibaristy. Pokud cestuje ve vlaku hodně lidí, roste i poptávka po zboží a službě ČD Minibar. Na lince Hradec Králové – Praha zaměstnanec při plném vytížení vlaku a velkém zájmu cestujících o službu nestihne projít celý vlak včas. Na nejvytíženějších spojích by bylo vhodné nasazovat minibary dva. Jedná se především o páteční a nedělní odpolední spoje a víkendové dopolední spoje. Dále také vybrané ranní spoje v pracovní den. Jedná se o dlouhé devítivozové soupravy, kde minibarista nemůže být na obou koncích vlaku zároveň a při nástupu nových cestujících v průběhu cesty musí tito cestující dlouho čekat, než dojde na jejich obsluhu, když se minibarista musí nejdříve celým vlakem vrátit zpět. Při nasazení více minibaristů by se tento problém nevyskytoval a každý cestující by dostal své občerstvení právě včas. Ze zkušeností autora a statistik tržeb a prodeje by bylo vhodné nasadit dva minibary na vlaky 934 a 923 v pracovní den, odpolední spoje 926 a 931, 944 a 951 případně pouze v pátek a na vlaky 944 a 951, 922 a 955 v neděli.

Při přeplněném vlaku je znemožněn průchod uličkou a dochází ke značnému omezení služby ČD Minibar. Tím, že dopravce neposkytl dostatečně kapacitní soupravu, zaměstnanci minibaru se nedostanou s vozíkem mezi cestujícími. V tomto případě musí dojít k informování cestujících o neposkytnutí služby ČD Minibar. Cestující v první třídě musí být obslouženi ústním dotazem a jejich objednávka musí být posléze donesena na místo. Ostatní cestující si musí pro občerstvení dojít do služebního oddílu minibaru. Při přeplněném vlaku najde cestu do služebního oddílu málokterý cestující, důležitý je stále roznos v podobě nějakého ručního košíku. Cestující si ve většině případů sám nedojde, protože oddíl nefunguje jako jídelní vůz a také nelze v přeplněném vlaku mezi cestujícími snadno procházet. V tomto případě by se opět hodili dva zaměstnanci, kde jeden by připravoval objednávky a druhý by po vlaku chodil a roznášel občerstvení. Důležité je, mít dostatečně kapacitní soupravu, i za cenu nasazení více vozů staršího typu, pro plnohodnotné zajištění služby ČD Minibar. Pokud dopravce nezajistí uspokojivé podmínky pro cestující, nelze očekávat, že služba ČD Minibar bude moci být vykonávána bez závad.

Doprovce za neposkytnutí stanovených standardů cestujícím nabídne odškodnění formou poukázky v hodnotě 30 Kč. Tato poukázka může být posléze uplatněna na nákup

občerstvení ze sortimentu ČD Minibar. Poukázka musí být uplatněná u obsluhujícího personálu ihned, na stejném vlaku, kde cestující poukázku dostal, jinak ji nelze na sortiment ČD Minibar uplatnit. Toto nařízení se neseťkává u cestujících s velkou oblibou, obzvláště u těch, kteří svoje poukázky nechtějí uplatnit ihned. Možností zlepšení je tedy prodloužení platnosti poukázky i na další spoje, cestující by měli větší možnost výběru, jak s poukázkou naložit. Vlakvedoucí by mohli začínat kontrolu jízdenek a vydávání poukázek ihned na voze s neodpovídajícími standardy, aby cestující mohli posléze své poukázky uplatnit. Minibar by neměl tento vůz projít první, aby cestující mohli své poukázky uplatnit.

Průběh směny lze rozdělit na několik částí. Směna se skládá z přípravných prací, které se počítají 30 minut před odjezdem vlaku. Následuje jízda vlakem do obratové stanice, pauza v obratové stanici a jízda vlakem zpět do koncové stanice. Na konci směny se počítá opět 30 minut na odevzdávku a ukončení směny. Jednotlivé části směny jsou zobrazeny v následujícím grafu. Celková délka směny činí 4 hod 42 minut. Jízda vlakem do obratové stanice trvá 1 hod 34 min, jízda vlakem do koncové stanice trvá 1 hod 42 min. Obratová pauza je v délce 36 minut.

První částí je přípravná část. Do této části patří přípravné práce na skladě a ve vlaku. Nejdříve dochází k nahlášení se na směnu, převzetí služebních pomůcek a kontrole zboží. Dále dochází k nakládce minibaru do vlaku a přípravě k prodeji. Tato část trvá přesně 30 minut před odjezdem vlaku z výchozí stanice a 10 minut po odjezdu vlaku z výchozí stanice. Tyto činnosti ale ve skutečnosti zabírají 42 minut, to znamená 14,89 % času z celkové délky směny. Znázorňuje tabulka 21 a tabulka 22.

Tabulka 21: Diagram průběhu směny – přípravné práce na skladě

Přípravné práce na skladě	5,67%		16 min
nahlášení se na směnu	12,50%	0,71%	2
převzetí služebních pomůcek, zprovoznění	12,50%	0,71%	2
kontrola zboží, vyplnění zrcadla	37,50%	2,13%	6
odchod a čekání na vlak	37,50%	2,13%	6

Zdroj: autor

Tabulka 22: Diagram průběhu směny – přípravné práce ve vlaku

Přípravné práce ve vlaku	9,22%		26 min	
nakládka minibaru	7,69%	0,71%	2	
vyhledání vlakvedoucího, výměna kontaktů	7,69%	0,71%	2	
roznos nabídkových letáků	23,08%	2,13%	6	
příprava minibarového vozíku	53,85%	4,96%		14
příprava služebních pomůcek	7,69%	0,71%		2
<i>čas na přípravu - dle smlouvy</i>				příprava

Zdroj: autor

Další částí jsou činnosti ve vlaku. V této části dochází k jízdě vlakem a obsluze cestujících. Jednotlivé spoje jezdí různě vytížené a mají odlišné řazení. Samotná doba prodeje a obsluhy cestujících může dosahovat odlišných hodnot. Doba jízdy vlaku do obratové stanice je 1 hod 34 minut, z toho přípravné práce trvají 10 minut. Prodej a obsluha cestujících by tedy měla trvat 1 hod 24 minut s krátkými přestávkami na průběžné doplňování zboží. Tento čas není plně využitý, doba prodeje a obsluhy cestujících netrvá déle než 1 hod 14 minut, což odpovídá 26,24 % celkové délky směny. Obratová pauza trvá 26 minut, což představuje 9,22 % celkové délky směny. Tyto činnosti znázorňuje tabulka 23 a tabulka 24.

Tabulka 23: Diagram průběhu směny – činnosti ve vlaku

Činnosti ve vlaku	26,24%		1 hod 14 min	
hlášení rozhlasem	2,70%	0,71%	2	
prodej sortimentu	81,08%	21,27%	16	24 20
doplnění sortimentu do vozíku	8,10%	2,13%	4	2
povrzení karty minibaristy	2,70%	0,71%		2
zajištění doplnění v obratové stanici	5,41%	1,42%		4

Zdroj: autor

Tabulka 24: Diagram průběhu směny – obratová pauza

Obratová pauza	9,22%		26 min	
doplnění zboží	23,08%	2,13%	6	
volný čas	76,92%	7,09%		20

Zdroj: autor

Poslední částí je evidence a odevzdávka zboží. Tato poslední část trvá 15 minut před příjezdem vlaku do koncové stanice a 30 minut po příjezdu vlaku do koncové stanice. Jednotlivé dílčí činnosti jsou úklid minibarového vozíku, inventura a evidence zboží, vykládka minibaru

a odevzdání služebních pomůcek. Tyto činnosti zaberou 18,44 % z celkové délky směny. Uvádí je tabulka 25 a tabulka 26.

Tabulka 25: Diagram průběhu směny – ukončení směny

Ukončení směny	11,35%		32 min	
<i>čas na úklid - dle smlouvy</i>				čas na úklid
úklid minibusového vozíku	37,50%	4,25%	12	
kontrola zboží	18,75%	2,13%	6	
evidence zboží - zrcadlo	18,75%	2,13%	6	
evidence zboží - TET	12,50%	1,42%	4	
tržba	12,50%	1,42%	4	

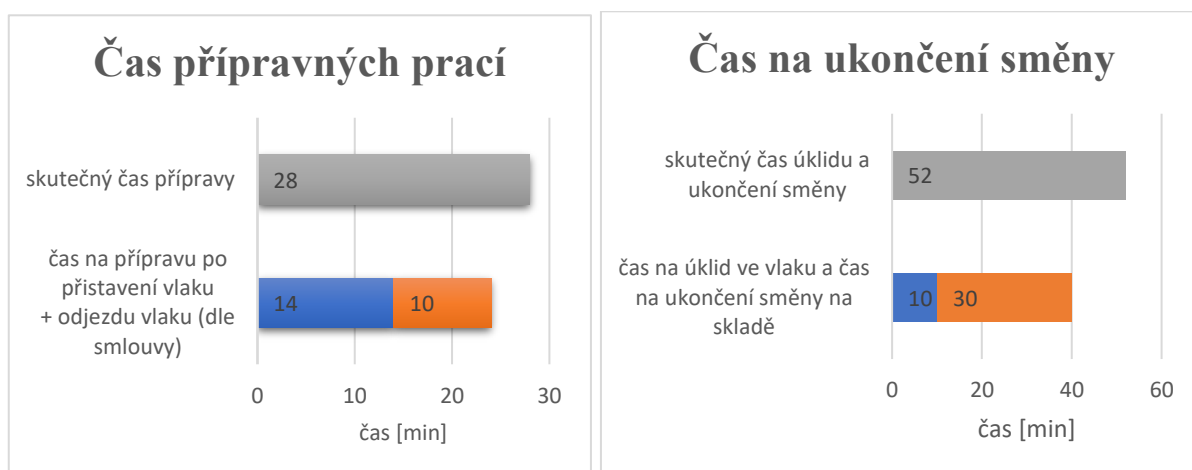
Zdroj: autor

Tabulka 26: Diagram průběhu směny – výstup z vlaku

Výstup z vlaku	7,09%		20 min	
vykládka minibusu	10,00%	0,71%	2	
odchod na sklad	30,00%	2,13%	6	
odevzdání zboží, kontrola zboží skladníkem	30,00%	2,13%	6	
odevzdání služebních pomůcek	20,00%	1,42%	4	
odhlášení se ze směny	10,00%	0,71%	2	

Zdroj: autor

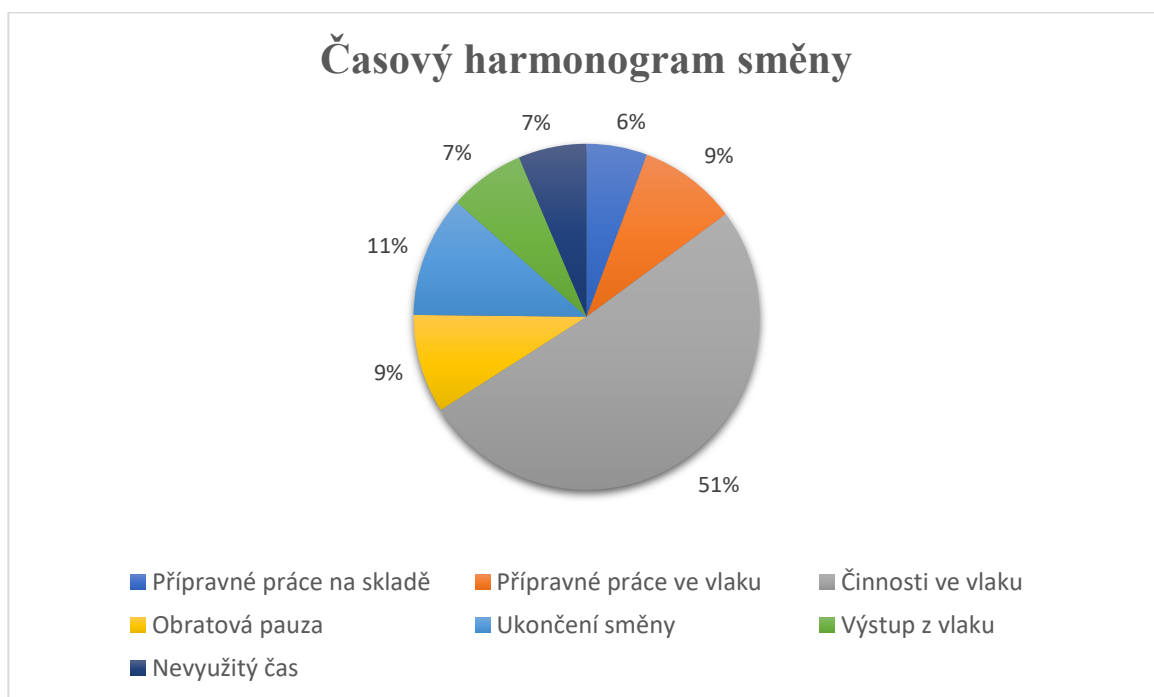
Dle smlouvy jsou časy dané, do 10 minut po výjezdu vlaku musí minibusista opustit oddíl a zahájit prodej. Při pozdním odchodu na nástupiště nebo zpoždění vlaku je tento limit časově nezvládnutelný. Porovnání oficiálně daných časů se skutečností je uvádí graf 8 a graf 9.



Graf 8: Časové rozvržení přípravných prací (autor)

Graf 9: Časové rozvržení prací na konci směny (autor)

Objednávka zboží 30 minut před příjezdem do obratové stanice je na poměry a relativně krátkou dobu jízdy linky R10 příliš brzo. Ukončení prodeje nelze provést 15 minut před příjezdem do koncové stanice. Následujících 30 minut na konci směny je nadbytečných. Úpravy rozložení času na jednotlivé činnosti připadají v úvahu na začátku směny a rychlejší odchod na vlak, pokud je výchozí z dané stanice. Pro informování cestujících by mohli být minibaristé více školeni, zejména na obsluhu rozhlasu ve vlaku. Důležitější by mělo být včasější zahájení prodeje, než roznos letáčků, které mohou být rozdány a doplněny s prvním prodejem. A na závěrečnou inventuru by mělo být vyhrazeno mnohem více času. Časový harmonogram směny shrnuje graf 10.



Graf 10: Časový harmonogram směny (autor)

3.5 Digitalizace

Současná doba přináší nové moderní technologie v oblasti logistiky a skladování. Ve větších podnicích dochází k automatizaci a mechanizaci a nahrazování lidských zdrojů. Od poloviny roku 2023 došlo na skladech k elektronické evidenci zboží ve skladech. Při každém vyskladnění zboží ze skladu dochází k nahrání zboží do pokladny terminálu evidence tržeb daného minibaristy a odepsání zboží ze skladu. Během prodeje dochází k automatickému odepisování zboží z pokladny a při předávce zboží opět k nahrání zboží z pokladny TET zpět do skladu. Tento systém umožňuje částečnou kontrolu nad stavem zboží, do velké míry v tomto systému stále zasahuje lidský faktor. Naskladnění zboží probíhá manuálně a následující vizuální kontrola nemusí odhalit vždy nepřesnosti v naskladnění.

Minibaristé při inventuře zboží na konci směny musí vše zapisovat do papírového zrcadla (soupis zboží minibaru). V ideálním případě by mělo dojít pouze k načtení zboží a systém by sám spočítal zůstatek, prodej a tím i odpovídající tržbu. Navíc by lépe odhalil nepřesnosti a zamezil by podvádění minibaristů. Nemusely by se tisknout papíry navíc a vše by se zpracovalo digitálně. Objednávka doplnění zboží by probíhala rovněž elektronicky na místo volání nebo SMS zprávy na sklad ČD Minibar. Systém by rovnou napsal požadované množství zboží na doplnění a zapsal by zboží do pokladny – skladníkům by to ušetřilo práci se zadáváním zboží. Díky digitalizaci by nemuselo také docházet nutně k tisku účtenek ke každé objednávce. Účtenky by se tiskly digitálně a tisk papírové účtenky by nastal pouze na vyžádání cestujícího.

Zaměstnanci minibaru nemají žádné propojení se zaměstnanci dopravce i přes to, že tvoří společně posádku vlaku. Před odjezdem vlaku musí minibaristé aktivně vyhledat vlakvedoucího a požádat ho o kontakt. Vhodné by bylo mít trvale uložený kontakt na vlakvedoucí přes aplikaci, kde po zadání čísla vlaku by měl minibarista v případě mimořádnosti kontakt na vlakvedoucího vlaku a vlakvedoucí vlaku by měl kontakt na minibaristu. V rámci této aplikace by bylo jednodušší hlášení se na směnu, místo telefonického hlášení, kde komando dopravce je přetížené a nestíhá hovory přijímat, aplikace by fungovala i pro ukončení směny, případné poznámky a jiné události, které se při směně staly. Aplikace by fungovala i jako elektronický rozpis směn, byl by jasný přehled o aktuálním směnáři a obsazenosti tras. V případě volné trasy by zaměstnanci mohli vznést prostřednictvím aplikace svému Area Managerovi požadavek na obsazení směny, stejným způsobem by fungovalo i zbavování se/výměna směn. Díky této aplikaci by byla situace vždy jasnější a přehlednější, a hlavně by každý zaměstnanec měl k dispozici aktuální stav co do obsazení směn, jízdy vlaků a kontaktů.

3.6 SWOT analýza

SWOT analýza (SWOT matice) je nástrojem pro zhodnocení aktuálního stavu podniku. Jejím cílem je identifikovat, do jaké míry je nastavená strategie dané společnosti. Dále identifikuje její specifika – silné a slabé stránky. Vytváří se také ve chvíli, kdy je potřeba udělat strategické rozhodnutí ohledně dalšího směřování společnosti, vstupu na nový trh, přípravy nového produktu nebo služby, spuštění nové kampaně nebo oslovení nového segmentu zákazníků. SWOT analýza je důležitý nástroj pro zhodnocení slabých a silných stránek společnosti a zároveň příležitostí a hrozeb na trhu, které v daný moment definují pozici společnosti a její možnosti. Silné stránky využívá podnik (služba) na upevnění postavení

v konkurenčním prostředí, příležitosti využije podnik k překonání slabých stránek a eliminaci hrozeb. SWOT strategii služby ČD Minibar znázorňuje tabulka 27.

Tabulka 27: SWOT analýza

	Pozitivní	Negativní
INTERNÍ	Silné stránky	Slabé stránky
	STRENGTHS	WEAKNESSES
	občerstvení za lidové ceny	nedostatečný výběr ze sortimentu
	platba platební kartou	špatné naskladnění zboží, odhad poptávky, nedostatek zboží a horké vody na vlaku
	možnost libovolného plánování směn	rozložení služebního oddílu a 1. třídy ve vlaku, minibarista nestihne dlouhou soupravu projít včas
	zpříjemnění jízdy vlakem pro cestující	chyby v manuálním počítání zboží
	provoz 24h denně	odpisy zboží
		špatná organizace a komunikace, absence portálu pro zaměstnance
EXTERNÍ	Příležitosti	Hrozby
	OPPORTUNITIES	THREATS
	aplikace dopravce - objednávkový systém a nabídkové letáky	po nabídkovém řízení na dálkovou linku výhra jiného dopravce než ČD - zánik služby
	akce, limitované nabídky	zvýšení DPH na zboží, zásahy vyšší moci (stát)
	reklama, nábor zaměstnanců, benefity	mimořádnosti na trati, výluky, NAD
	expanze služby ČD Minibar na další dálkové trasy ČD	nedostatečná kapacita vlaků, nemožný průchod soupravou
	modernizace skladů ČD Minibar a přechod na elektronické skladové hospodářství (vše digitální)	problémy u dodavatelů zboží na sklady ČD Minibar
	okolní konkurence (lidé si nakoupí raději před nástupem ve vlaku, než ve vlaku)	
	komunikace se zákazníky	

Zdroj: autor

Z tabulky SWOT analýzy vyplývá, že je možné využít silných stránek služby k využití příležitostí, které se jeví jako možnosti zlepšení služby (teorie maxi-maxi). Zároveň je třeba nahlížet na slabé stránky, které lze eliminovat díky novým příležitostem, které se naskytnou (teorie mini-maxi). Silou silných stránek a příležitostí je třeba překonat hrozby, které by mohly významně ohrozit provoz služby (teorie maxi-mini). Pokud by převažovali pouze slabé stránky služby a nepodařilo se odvrátit hrozby, přicházející z externího prostředí, dochází k úpadku služby a ukončení provozu, případně ke kompletní restrukturalizaci a výměně vedení (teorie mini-mini).

V tabulkách SWOT analýzy služby ČD Minibar dochází k zhodnocení jednotlivých položek a vypočtení výsledné bilance SWOT analýzy. Tabulky jsou zvláště pro interní a externí prostředí. Hodnocení interního prostředí znamená hodnocení vlivů, které ovlivňující provoz

služby a vychází zevnitř organizace. Hodnocení externího prostředí znamená hodnocení vlivů, které ovlivňující provoz služby a působí na organizaci zvenčí. Do hodnocení interního prostředí se řadí silné stránky a slabé stránky služby. Do hodnocení externího prostředí se řadí příležitosti a hrozby služby. Každé položce je přiřazena její váha. Váhou se vyjádří důležitost jednotlivých položek v dané kategorii (silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby). Součet vah v dané kategorii musí být roven 1. Platí, že čím vyšší je číslo váhy, tím je větší důležitost položky v dané kategorii a naopak. Výpočet součtu vah je uveden ve vzorci 3 a musí být roven 1.

$$V = \sum_{n=1}^n p_n \quad (3)$$

Kde:

V součet vah položek

p_1 váha položky 1

p_n váha n-té položky

Pokud má každá položka určenou váhu, může dojít k ohodnocení (obodování) jednotlivých položek. U silných stránek a příležitostí se používá kladná stupnice od 1 do 5 s tím, že 5 znamená nejvyšší spokojenost a 1 nejnižší spokojenost. U slabých stránek a hrozeb se používá záporná stupnice od -1 (nejnižší nespokojenost) do -5 (nejvyšší nespokojenost). Samotné hodnocení (obodování) jednotlivých položek SWOT analýzy záleží na úvaze. Pokud je na dané položce zcela závislý chod služby, tato položka zajišťuje službě úspěch a žádná konkurence tuto položku nenabízí – tato položka se ohodnotí číslem 5 (nejvyšší spokojenost) a není žádný důvod něco na této položce měnit. Analogicky hodnocení 1 znamená pravý opak – je třeba se nad takovou položkou důkladně zamyslet a zlepšit ji.

Tabulka 28 – tabulka silných stránek obsahuje 5 položek. Nejdůležitější položkou s největší váhou je občerstvení za lidové ceny. Tato položka je důležitá, protože výhodná cena zboží se řadí mezi hlavní důvody, proč cestující využívají službu ČD Minibar. Celkový součet v této kategorii dosahuje hodnoty 3,7 z 5.

Tabulka 28: SWOT analýza – silné stránky služby ČD Minibar

SILNÉ STRÁNKY	Váha	Hodnocení	Výsledek
občerstvení za lidové ceny	0,3	3	0,9
platba platební kartou	0,2	4	0,8
možnost libovolného plánování směn	0,2	4	0,8
zpříjemnění jízdy vlakem pro cestující	0,1	4	0,4
provoz 24h denně	0,2	4	0,8
součet:			3,7

Zdroj: autor

Tabulka 29 – tabulka slabých stránek obsahuje 6 položek. Nejdůležitější položkou s největší váhou jsou nedostatečný výběr ze sortimentu, špatné naskladnění zboží a chyby v manuálním počítání zboží. Tyto položky jsou důležité, protože rozmanitost sortimentu je malá a cestující se stále častěji vyptávají na stejné zboží, které ČD Minibar nenabízí, ale mohl by nabízet. Špatně odhadnutá poptávka po zboží a nedostatek naskladněného zboží do vlaku znamená nemožnost prodeje a nespokojenost cestujících. Toto je zásadní nevýhoda, která se špatně odhaduje. Chyby v manuálním počítání zboží jsou stále častější a znamenají značné nepříjemnosti jak pro skladníky, tak pro minibaristy. V uzávěrkách pak zboží chybí, špatně se to dohledává a minibaristé pak musí nesrovnalosti doplatit. Služba ČD Minibar zatím nemá žádný technický prostředek na odstranění selhání lidského faktoru při přepočtu zboží a eliminaci této slabiny. Celkový součet v této kategorii dosahuje hodnoty -3,15 z -5.

Tabulka 29: SWOT analýza – slabé stránky služby ČD Minibar

SLABÉ STRÁNKY	Váha	Hodnocení	Výsledek
nedostatečný výběr ze sortimentu	0,2	-3	-0,6
špatné naskladnění zboží, odhad poptávky, nedostatek zboží a horké vody na vlaku	0,2	-3	-0,6
rozložení služebního oddílu a 1. třídy ve vlaku, minibarista nestihne dlouhou soupravu projít včas	0,15	-2	-0,3
chyby v manuálním počítání zboží	0,2	-4	-0,8
odpisy zboží	0,15	-3	-0,45
špatná organizace a komunikace, absence portálu pro zaměstnance	0,1	-4	-0,4
součet:			-3,15

Zdroj: autor

Tabulka 30 – tabulka příležitostí obsahuje 5 položek. Nejdůležitější položkou s největší vahou je vytvoření objednávkového a informačního systému v aplikaci dopravce. Tato položka je důležitá, protože by otevřela nové možnosti obsluhy cestujících. Zejména by usnadnila odhad poptávky po jednotlivém zboží. Celkový součet v této kategorii dosahuje hodnoty 3,9 z 5.

Tabulka 30: SWOT analýza – příležitosti služby ČD Minibar

PŘÍLEŽITOSTI	Váha	Hodnocení	Výsledek
aplikace dopravce - objednávkový systém	0,3	4	1,2
akce, limitované nabídky	0,2	3	0,6
reklama, nábor zaměstnanců, benefity	0,1	3	0,3
expanze služby ČD Minibar na další dálkové trasy ČD	0,2	5	1
modernizace skladů ČD Minibar a přechod na elektronické skladové hospodářství (vše digitální)	0,2	4	0,8
součet:			3,9

Zdroj: autor

Tabulka 31 – tabulka hrozeb obsahuje 7 položek. Významnou položkou je provozování dálkové linky jiným dopravcem než České dráhy. Znamenalo by to automaticky okamžitý konec provozu služby ČD Minibar na dané lince. Pro zachování služby ČD Minibar je proto nezbytné snaha dopravce si provozování linky udržet. Další hrozbou jsou mimořádnosti na vlaku a trati. Při přeplnění vlaku nebo nahrazení vlaku náhradní autobusovou dopravou nemůže být dále provoz služby ČD Minibar plnohodnotně zajištěn. Je vhodné v této situaci zvážit možné příležitosti na překonání této hrozby například v podobě alternativního způsobu prodeje (košík, prodej z místa atd.). Celkový součet v této kategorii dosahuje hodnoty -3,3 z 5.

Tabulka 31: SWOT analýza – hrozby služby ČD Minibar

HROZBY	Váha	Hodnocení	Výsledek
po nabídkovém řízení na dálkovou linku výhra jiného dopravce než ČD	0,2	-4	-0,8
zvýšení daní na zboží, zásahy státu	0,1	-1	-0,1
mimořádnosti na trati, výluky, NAD	0,2	-4	-0,8
přeplněná kapacita vlaků, nemožný průchod	0,2	-5	-1
problémy u dodavatelů zboží	0,1	-3	-0,3
konkurence (lidé si nakoupí radši před nástupem ve vlaku, než ve vlaku)	0,1	-2	-0,2
komunikace se zákazníky	0,1	-1	-0,1
součet:			-3,3

Zdroj: autor

Po ohodnocení jednotlivých položek dochází k sumě součinu vah a hodnocení jednotlivých položek v každé kategorii. Součtem dostaneme právě bilanci silných stránek, slabých stránek, příležitostí a hrozeb. Výpočet je uveden v rovnici 4.

$$SOUČET = \sum_{n=1}^n v_n * h_n \quad (4)$$

Kde:

SOUČET..... bilance jedné kategorie (silné stránky, slabé stránky, příležitosti, hrozby)

v_1 váha položky 1

h_1 hodnocení položky 1

v_n váha n-té položky

h_n hodnocení n-té položky

Následně se spočítá bilance interního a externího prostředí. Výsledná bilance SWOT analýzy je rozdíl interního a externího prostředí. Externí prostředí se počítá v záporných hodnotách – provede se součet. Výpočet je uveden v rovnici 5.

$$SWOT = s_{sil} + s_{slab} + s_{přil} + s_{hroz} \quad (5)$$

Kde:

SWOT..... bilance SWOT analýzy

s_{sil} váha položky 1

s_{slab} hodnocení položky 1

$s_{přil}$ váha n-té položky

s_{hroz} hodnocení n-té položky

Tabulka 32: Bilance SWOT analýzy služby ČD Minibar

INTERNÍ PROSTŘEDÍ	7,6
EXTERNÍ PROSTŘEDÍ	-6,45
CELKEM	1,15

Zdroj: autor

Bilanci SWOT analýzy uvádí tabulka 32. Bilance vychází příznivě a dosahuje hodnoty 1,15. Pokud by výsledek nedosahoval kladných hodnot, byl by nutný výraznější zásah do provozu a práce na zlepšení. Největší potenciál ke zlepšení celkové bilance SWOT analýzy představují položky s vysokou váhou a hodnotou nespokojení. Pro zlepšení celkové bilance je nejučinnější práce na zlepšení v interním prostředí – eliminace slabých stránek s vysokou váhou a hodnocením. Výsledek externího prostředí SWOT analýzy nelze změnit a zlepšovat snadno, protože položky se nedají ovlivnit přímo a závisí na vyšší moci. Silné stránky této služby jsou stabilní a zajišťují 100% jistotu u fungování služby ČD Minibar.

ZÁVĚR

V práci byl jednotlivými kapitolami představen náhled na službu ČD Minibar z pohledu cestujícího a z pohledu dopravce. Práce podrobně rozebírala rozsah této služby ve vlacích na různých dálkových linkách včetně nasazení jednotlivých zaměstnanců. Dále se práce věnovala formě poskytování této služby a v neposlední řadě také sortimentu a nabídce zboží. Byly navrženy nové postupy a možnosti zlepšení, které by optimalizovaly službu ČD Minibar a přispěly by ke zvýšení kvality při poskytování této služby ve vlacích.

Jedná se o změny v komunikaci a větším propojení vedení se zaměstnanci a také hledání nových způsobů náborem nových zaměstnanců např. vytvořením kvalitního inzerátu. Dále práce řešila problematiku konvic, kde kapacita konvic je různá a rozdíl vody při naplnění plného kelímku nebo pouze do $\frac{3}{4}$ kelímku jsou dva kelímky. Inovací prošel i minibarový vozík, kde došlo k prodloužení jeho délky o 6 cm. Ukázalo se, že služební oddíly na některých vlacích nepředstavují optimální podmínky k práci. Statistiky prodeje ukázaly, že na ranních vlacích je nutné lépe hospodařit a zásobit se horkou vodou a na večerních vlacích může být úplně jiné naskladnění zboží než na ranních vlacích. Především by nemělo docházet k nadměrnému doplňování zboží, které pak vede k velkým odpisům na konci dne. Rozšíření služby ČD Minibar by bylo reálně proveditelné na vlacích do Trutnova. Délka směn by se prodloužila a náklady dopravce by vzrostly pouze o 9 450 Kč/den. Zaměstnancům je třeba určit nové podmínky pro obsazování směn. Vhodné by bylo vytvoření aplikace na přehledné sledování situace obsazení směn. Jiná aplikace by byla pro cestující na objednávání občerstvení.

Je však důležité, že implementace těchto změn do aktuálního provozu služby by znamenala zvýšení nákladů na provoz, logistické výzvy a nutnou spolupráci s různými interními i externími subjekty. Zůstává ale, že přínosy, které by tyto změny mohly přinést, převáží nad investicemi a úsilím potřebným k jejich provedení. Nové změny by vedly k absolutní spokojenosti cestujících i obsluhujícího personálu, pro který by byla práce snadnější, příjemnější a efektivnější. Celkově by návrhy přinesly obohacení a rozkvět služby ČD Minibar. I přes aplikaci navrhovaných změn je nezbytné sledovat aktuální trendy a požadavky cestujících a pružně reagovat na změny v prostředí veřejné dopravy a zákaznických preferencích. Důležitým krokem je i sledování konkurenčních subjektů a jejich chování.

Další výzkum by mohl pokračovat v konkrétním propočtu ekonomické výhodnosti jednotlivých variant možností zlepšení, při rozšiřování služby na jiné relace i v dotazníkovém

šetření a dopravním průzkumu. Vhodné by bylo i vytvoření hodnocení kvality poskytování služby ČD Minibar pro zjištění spokojenosti cestujících s touto službou. Hlavním cílem práce bylo navrhnout možnosti zlepšení, které mohou přispět ke zdokonalení služby dopravce České dráhy, a pro cestující poskytování ještě lepšího zážitku a komfortu z cestování vlakem. Práce je užitečným příspěvkem k diskusi o možnostech zlepšení služby ČD Minibar a může sloužit jako podnět pro skutečné zlepšení aktuálního stavu.

POUŽITÁ LITERATURA

- České dráhy. Online. 2024. Dostupné z: <https://www.ceskedrahy.cz/o-nas>. [cit. 2024-02-14].
- Historie jídelních vozů. Online. 2022. Dostupné z: <https://www.toprecepty.cz/clanky/3902-jidlo-na-kolejich-aneb-historie-jidelnich-vozu-od-kaviaru-v-orient-expressu-az-po-veprovalicka-na-pive-pri-cestach-do-vidne/>. [cit. 2024-02-14].
- Jídelní vozy a občerstvení ve vlaku ČD. Online. 2016. Dostupné z: <https://www.cd.cz/dalsi-sluzby/jidelni-vozy-a-obcerstveni-ve-vlak-u/-26738/>. [cit. 2024-02-14].
- Nářízení vlády č. 361/2007 Sb. § 29. Online. 2007. Dostupné z: <https://www.pracepropravniky.cz/zakony/narizeni-vlady-kterym-se-stanovi-podminky-ochrany-zdravi-pri-praci/paragraf-29/>. [cit. 2024-04-27].
- Písemná zpráva zadavatele Zajištění servisních služeb pro zákazníky společnosti České dráhy, a.s. In: 2023.
- Pokyn manažera RP ZAP Pardubice č. 50/2023 na povoz minibarů v ŽST a ŽST Česká Třebová. In: 2023.
- RegioJet. Online. 2024. Dostupné z: <https://regiojet.cz/o-nas/nas-pribeh>. [cit. 2024-04-23].
- Sankční řád TESS promotion. In: 2024.
- Smlouva o poskytování servisních služeb pro zákazníky společnosti České dráhy, a.s. In: 2023.
- SŽ D1 ČÁST PRVNÍ: Dopravní a návěštní předpis pro tratě nevybavené evropským vlakovým zabezpečovačem. In: 2022.
- TESS promotion. Online. 2024. Dostupné z: <https://tess.cz/people-management/>. [cit. 2024-02-14].
- Tisková zpráva ČD minibary 2022. Online. 2023. Dostupné z: <https://ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/minibary-ceskych-drah-minuly-rok-obslouzily-vice-nej-milion>. [cit. 2024-04-23].
- Tisková zpráva ČD minibary 2023. Online. 2024. Dostupné z: <https://www.ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/minibary-ceskych-drah-v-roce-2023-obslouzily-skoro-12-milionu>. [cit. 2024-02-14].

Zdopravy – Minibary na lince R10. Online. 2018. Dostupné z: <https://zdopravy.cz/ceske-drahy-rozsirily-pocty-rychliku-s-minibary-kompletne-pokryly-hradecke-rychliky-8554/>. [cit. 2024-04-23].

Železničář – Minibary na lince R10. Online. 2018. Dostupné z: <https://zeleznicar.cd.cz/zeleznicar/hlavni-zpravy/linku-r10-pokryly-oblibene-cd-minibary/-/17594/17,0,/,/>. [cit. 2024-02-14].

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A: Přehled služebních oddílů na vlacích s provozem služby ČD Minibar

Příloha B: Předávací protokol minibaru (zrcadlo)

Příloha C: Osobní karta minibaristy

Příloha D: Nabídkový leták služby ČD Minibar

Příloha E: Nástupy ČD Minibar středisko Hradec Králové

PŘÍLOHA B: Předávací protokol minibaru (zrcadlo)

V příloze B je uveden soupis prodejního sortimentu ČD Minibar. (ČD, 2024)

Soupis prodejního sortimentu ČD Minibar - příjem/prodej **ČD Minibar**

Datum: _____ Výšežní výkon: _____ Zpětné výkon: _____
 Jméno: _____ Vlak č.: _____ Vlak č.: _____ Sklepi: _____
 Servis o minibarech zajišťuje stevardka ČD: _____
 Podpis: _____ Hradec Králové hl.n.

Zásobování a prodej	ARTIKL	Počet/bal star ka "	PRODEJ		CENA		Dodatek		Základ	
			1	2	číslo	Kč/ks	EUR/ks	ks		ks
Káva instantní (jednoporcová)		40				15,00	0,60			
Káva Manuel		10				25,00	1,00			
Latte instantní (jednoporcové)		20				20,00	0,80			
Čokoláda instantní (jednoporcová)		4				25,00	1,00			
Čaj		20				15,00	0,60			
Med		4				5,00	0,20			
Habánské sklepy Frankovka 187 ml		3				65,00	2,60			
Habánské sklepy Müller Thurgau 187 ml		3				65,00	2,60			
Frizzante bílé		1				65,00	2,60			
Frizzante rosé		1				65,00	2,60			
Voda jemně perlivá 0,5l		6				15,00	0,60			
Voda neperlivá 0,5 l		6				15,00	0,60			
Voda neperlivá Sumavský pramen 0,5l		0				20,00	0,80			
Kryšpín pívni speciál		2				80,00	3,20			
RedBull 250 ml plech		2				55,00	2,20			
Ledová Káva 250 ml plech		2				35,00	1,40			
Eis tee plast 0,5l		6				30,00	1,20			
Kofola Original 0,5 l		6				30,00	1,20			
Džus Relax 300 ml		3				35,00	1,40			
Croissant 7 Days 60g		10				20,00	0,80			
Tatranka		4				15,00	0,60			
Pringles 40g		4				35,00	1,40			
Arašidy		4				30,00	1,20			
Mandle		2				35,00	1,40			
Tyčinky Havlík		4				25,00	1,00			
Lentilky		3				15,00	0,60			
Bonbóny želé		3				20,00	0,80			
TIC - TAC		3				20,00	0,80			
Rozpékané pečivo - SLANÉ						25,00	1,00			
Rozpékané pečivo - SLADKÉ						25,00	1,00			
Bageta dle nabídky						70,00	2,80			
Toast dle nabídky						75,00	3,00			
Pivo Budweiser Budvar B: Classic		6				45,00	1,80			
Pivo Pilsner Urquell plech 0,5 l		6				55,00	2,20			
Pivo nealkoholické Birell		3				35,00	1,40			
Jerky sušené maso		4				30,00	1,20			
Křupaví červíci		1				115,00	4,60			
Křupaví cvrčci		1				115,00	4,60			
Ovocná kapsička		2				20,00	0,80			
Kelímek-teplý nápoj								B.Č 2		
Kelímek-studený nápoj										
Víčko								B.M. 2		
papírové ubrousky										
set (ubrousek, míchátko, cukr)								CHL. 4		
cukr										
smetana										
citronka								KONEV 3		
konev s horkou vodou										
minibar vozík										
Tržba celkem:										

Pokřtební star

Předání podpis:

Převzala podpis:

Osvěd. tržby:		Převzala pohledna	Datum	Podpisí razítko


GVD 2023/ 2024

*DODATEČNÁ ÚPRAVA JE ZAKÁZANÁ!!!

Podpisem se stvrzuje úplnost a pínopočetnost. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel !!!

PŘÍLOHA C: Osobní karta minibaristy

V příloze C je uvedena osobní karta minibaristy, která je pro každou směnu nová, a minibarista do ní zapisuje průběh směny. (ČD, 2024)

		Osobní karta stevarda/(ky) a minibaristy/(tky)		TESS PROMOTION	
Datum:					
Jméno a příjmení:					
Příchod na pozici:					
Podpis komandujícího:					
Číslo vlaku:					
Odkud:		Kam:			
Čas odjezdu:		Čas příjezdu:			
Jméno vlakvedoucího nebo otisk razítka, popřípadě označovací klesť:			Podpis vlakvedoucího:		
Číslo vlaku:					
Odkud:		Kam:			
Čas odjezdu:		Čas příjezdu:			
Jméno vlakvedoucího nebo otisk razítka, popřípadě označovací klesť:			Podpis vlakvedoucího:		
Číslo vlaku:					
Odkud:		Kam:			
Čas odjezdu:		Čas příjezdu:			
Jméno vlakvedoucího nebo otisk razítka, popřípadě označovací klesť:			Podpis vlakvedoucího:		
Odchod z pozice:					
Podpis komandujícího:					
Komentář stevardky:					
<hr/> <i>Podpis stevardky</i>					
TESS promotion s. r. o., U studánky 3, Praha 7, tel.: 226 539 801					

PŘÍLOHA D: Nabídkový leták služby ČD Minibar

V příloze D je uveden nabídkový leták, ve kterém je uveden sortiment ČD Minibar a cestují si z něj vybírají občerstvení. (ČD, 2024)

DROBNÉ OBČERSTVENÍ

Tatranka	45 g	15 Kč/0,60 €
Croissant	60 g	20 Kč/0,80 €
Bonbony želé	80 g	20 Kč/0,80 €
Lentilky	28 g	15 Kč/0,60 €
Týčinky Havík	100 g	25 Kč/1,00 €
Pringles	40 g	35 Kč/1,40 €
Arašídý	60 g	30 Kč/1,20 €
Mandle	60 g	35 Kč/1,40 €
Tic Tac	18 g	20 Kč/0,80 €
Ovocná přesnídávka dle nabídky	100 g	15 Kč/0,50 €



ENERGIE NA CESTOVÁNÍ

Sušené maso Fine Gusto dle nabídky	30 Kč/1,20 €
Křupaví červíci dle nabídky	115 Kč/4,60 €
Křupaví cvrčci dle nabídky	115 Kč/4,60 €



Nabídka může být omezena. Vždy s touto nabídkou najdete na www.cd.cz/minibar.

www.cd.cz

221 111 122

/TVČeskeDrahy /redakceCD

@ceskedrahy

@ceskedrahy

@ceskedrahy_

ČD Minibar

Občerstvení na cestách již od 15 Kč



Stav k 20. 6. 2022

Cestovní vícesměrné je ekologické

Pojďte s námi.
www.cd.cz

ČD České dráhy
Národní dopravnice

CHLAZENÉ NÁPOJE

Ledový čaj	0,5 l	30 Kč/1,20 €
Kofola	0,5 l	30 Kč/1,20 €
Džus Relax	0,3 l	30 Kč/1,20 €
Voda neperlivá / jemně perlivá	0,5 l	15 Kč/0,60 €
Voda perlivá plech	0,33 l	15 Kč/0,60 €



Budweiser Budvar Výčepní	0,5 l	35 Kč/1,50 €
Pilsner Urquell	0,5 l	50 Kč/2,00 €
Nealkoholické pivo Birell	0,5 l	30 Kč/1,20 €



Müller Thurgau Habánské sklepy	0,187 l	65 Kč/2,60 €
Frankovka Habánské sklepy	0,187 l	65 Kč/2,60 €
Frizzante Muškát moravský	0,250 l	65 Kč/2,60 €
Frizzante Zweigeltrebe rosé	0,250 l	65 Kč/2,60 €



Zákaz prodeje alkoholických nápojů osobám mladším 18 let.



TEPLÉ NÁPOJE

Káva	15 Kč/0,60 €
Káva Manuel	25 Kč/1,00 €
Cappuccino	17 Kč/0,70 €
Čokoláda	25 Kč/1,00 €
Čaj černý	15 Kč/0,60 €
Čaj ovocný	15 Kč/0,60 €
Čaj zelený	15 Kč/0,60 €
Čaj mátový	15 Kč/0,60 €
Med jednoporcový	5 Kč/0,20 €



ROZPÉKANÉ PEČIVO SLANÉ/SLADKÉ

Šunka, sýr	25 Kč/1,00 €
Špenátová náplň	25 Kč/1,00 €
Roller s párkem	25 Kč/1,00 €
Tvarohová náplň	25 Kč/1,00 €
Čokoládová náplň	25 Kč/1,00 €
Duo jahoda a pudink	25 Kč/1,00 €



BAGETY, SENDVIČE

Bagety dle nabídky	65 Kč/2,60 €
Sendviče dle nabídky	60 Kč/2,40 €
Tortilla dle nabídky	75 Kč/3,00 €



PŘÍLOHA E: Nástupy ČD Minibar středisko Hradec Králové

V příloze E jsou uvedeny nástupy na směny pro středisko Hradec Králové. (ČD, 2023)

Trasa	Nástup	Konec	Vlaky	Odjezd – příjezd	Jede
1	3:38	8:20	954 921	4:08 – 5:43 6:09 – 7:50	Prac. dny
2	4:38	14:20	952 943 930 927	5:08 – 6:43 7:09 – 8:50 10:08 – 11:43 12:09 – 13:50	Denně
3	5:38	10:20	934 923	6:08 – 7:43 8:09 – 9:50	Denně
4	6:38	16:20	950 945 928 929	7:08 – 8:43 9:09 – 10:50 12:08 – 13:43 14:09 – 15:50	Denně
5	8:38	15:20	948 947	9:08 – 10:43 13:09 – 14:50	Prac. dny
6	13:38	21:20	926 953	14:08 – 15:43 19:09 – 20:50	Prac. dny
7	14:38	19:20	944 951	15:08 – 16:43 17:09 – 18:50	Denně
8	15:38	20:20	924 933	16:08 – 17:43 18:09 – 19:50	Prac. dny
9	16:38	22:20	942 955	17:08 – 18:43 20:09 – 21:50	Prac. dny
10	19:38	0:20	920 957	20:08 – 21:43 22:09 – 23:50	Denně
11	7:38	12:20	932 925	8:08 – 9:43 10:09 – 11:50	So, Ne
12	12:38	22:20	946 949 922 955	13:08 – 14:43 15:09 – 16:50 18:08 – 19:43 20:09 – 21:50	So, Ne
13	13:38	20:20	926 933	14:08 – 15:43 18:09 – 19:50	So, Ne
14	16:38	21:20	942 953	17:09 – 18:43 19:09 – 20:50	So, Ne