

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Doplňkové služby cestujícím ve vozidlech hromadné dopravy

Michal Tenora

Bakalářská práce
2017

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michal Tenora**
Osobní číslo: **D14067**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**
Název tématu: **Doplňkové služby cestujícím ve vozidlech hromadné dopravy**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

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

Úvod

1. Charakteristika hromadné dopravy a služeb poskytovaných cestujícím
2. Analýza současného stavu doplňkových služeb cestujícím ve vozidlech hromadné dopravy
3. Návrh na zlepšení doplňkových služeb cestujícím

Závěr


Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí/ho**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucí/ho práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Helena Becková, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2016**
Termín odevzdání bakalářské práce: **2. června 2017**


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

L.S.


doc. Ing. Jaroslava Hyršlová, Ph.D.
pověřená vedením katedry

V Pardubicích dne 12. dubna 2017

Prohlašuji:

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

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

Beru na vědomí, že v souladu s § 47 b 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. 9/2012, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 28. 5. 2017

Michal Tenora

Rád bych poděkoval vedoucí práce Ing. Heleně Beckové, Ph.D. za odborné vedení, věcné připomínky, vstřícnost při konzultacích a čas, který mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnovala.

ANOTACE

Tato bakalářská práce se zabývá doplňkovými službami v dopravě. Teoretická část charakterizuje jednotlivé druhy dopravy, kvalitu služeb, rozhodovací proces zákazníka a doplňkové služby ve vozidlech a zastávkách. Praktická část prezentuje výsledky dotazníku zaměřeného na to, jaké doplňkové služby cestující ve vlacích třech největších vlakových dopravců v České republice využívají, které jsou pro ně nepotřebné a které nové doplňkové služby by naopak uvítali. Třetí část představuje změny, pomocí kterých by ve vlacích v České republice bylo možné zvýšit kvalitu doplňkových služeb a docílit tak větší spokojenosti cestujících.

KLÍČOVÁ SLOVA

železniční doprava, doplňkové služby, kvalita služeb, hromadná doprava

TITLE

Ancillary Services for Passengers in Public Transport Vehicles

ANNOTATION

This bachelor thesis deals with ancillary transport services. The theoretical part describes various kinds of transport, the quality of ancillary services, the customer's decision-making process and ancillary services on vehicles and at stations. The analytical part discusses results of a questionnaire focused on which ancillary services are used by passengers on trains of the three largest railway companies in the Czech Republic, which ancillary services the passengers find unnecessary and which new ones they would welcome. The third part proposes changes which would improve the quality of ancillary services on trains in the Czech Republic and therefore make the passenger more satisfied.

KEYWORDS

railway transport, ancillary services, quality of services, public transport

OBSAH

ÚVOD	10
1 CHARAKTERISTIKA HROMADNÉ DOPRAVY A SLUŽEB POSKYTOVANÝCH CESTUJÍCÍM.....	12
1.1 Definice a rozdělení veřejné dopravy.....	12
1.1.1 Linková osobní doprava.....	13
1.1.2 Železniční doprava	13
1.1.3 Silniční doprava	13
1.2 Dopravní obslužnost.....	14
1.2.1 Městská hromadná doprava.....	15
1.2.2 Příměstská a regionální doprava	15
1.2.3 Dálková železniční doprava	16
1.3 Kvalita a dopravní služby.....	16
1.3.1 Definice dopravní služby	16
1.3.2 Omezení poskytování dopravních služeb.....	18
1.3.3 Základní požadavky na dopravní služby.....	18
1.3.4 Hodnocení kvality	19
1.4 Chování zákazníků	20
1.4.1 Faktory ovlivňující kupní chování	20
1.4.2 Kroky rozhodování zákazníka.....	21
1.5 Doplnkové služby	22
1.5.1 Doplnkové služby ve vozidlech	24
1.5.2 Doplnkové služby ve stanicích a zastávkách	25
2 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB CESTUJÍCÍM VE VOZIDLECH HROMADNÉ DOPRAVY	26
2.1 Současný stav na trhu železniční dopravy.....	26
2.2 Doplnkové služby ve vozidlech Českých drah	26
2.2.1 Jídelní vozy a občerstvení ve vlaku.....	27
2.2.2 Přeprava zvířat	27
2.2.3 Přeprava jízdních kol.....	28
2.2.4 Tichý oddíl	28
2.2.5 Aplikace Můj vlak.....	28
2.2.6 Zábavní portál	28

2.3	Doplňkové služby ve vlacích RegioJet	29
2.3.1	Třídy ve vlaku	29
2.3.2	Dětské kupé	30
2.3.3	Spací vozy	30
2.3.4	Zábavní portál	31
2.3.5	Přeprava jízdních kol.....	31
2.3.6	Přeprava zvířat	32
2.3.7	Aplikace Jízdenky	32
2.4	Doplňkové služby ve vozidlech LEO Express	32
2.4.1	Třídy ve vlaku	33
2.4.2	Dětský oddíl	33
2.4.3	Přeprava jízdních kol.....	33
2.4.4	Přeprava zvířat	34
2.5	Průzkum doplňkových služeb	34
2.5.1	Pohlaví respondentů	35
2.5.2	Věková struktura	36
2.5.3	Použití vlaku a ovlivnění doplňkovými službami	36
2.5.4	Využití doplňkových služeb zdarma	37
2.5.5	Individuální možný výběr	38
2.5.6	Hodnocení vybraného dopravce.....	38
2.5.7	Ovlivnění výběru.....	39
2.5.8	Hodnocení doplňkových služeb	39
2.5.9	Využití dopravců.....	42
2.6	Shrnutí výsledků	45
3	NÁVRH NA ZLEPŠENÍ DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB CESTUJÍCÍM.....	46
3.1	Návrhy vycházející z podnětu respondentů	46
3.1.1	Výběr místa u vlaku ze zahraničí	46
3.1.2	Platba bezkontaktně za občerstvení.....	46
3.1.3	Rozdílné oddíly a úprava kupé.....	48
3.1.4	Autovlak.....	48
3.1.5	Internet café a restaurační vůz.....	49
3.2	Návrhy vycházející z podnětu autora	49
3.2.1	Uznávání jízdenek.....	49
3.2.2	Nabíjení mobilního zařízení	50

3.2.3	Prodej jízdenek na MHD.....	51
3.2.4	Drobná elektronika.....	51
	ZÁVĚR.....	52
	POUŽITÁ LITERATURA.....	55
	SEZNAM TABULEK.....	58
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	59
	SEZNAM PŘÍLOH.....	60

ÚVOD

Člověk měl už od pradávna nutkání cestovat a postupem času se pro něj chůze stala příliš pomalým způsobem přemísťování. Proto začal stavět dopravní prostředky, které by ho přemístily na velké přepravní vzdálenosti za minimální čas s minimální námahou. Po uspokojení základních přepravních potřeb začal cestující postupem času požadovat i služby nadstandardní, které by mu zajistily větší pohodlí při cestování. Začaly se tedy vytvářet různé třídy dopravních prostředků lišící se podle ceny, již byl cestující ochotný zaplatit.

Nejdůležitějším kritériem je pro zákazníka cena. Nicméně, doplňkové služby mohou být také důležitým faktorem při jeho rozhodování. Existuje i určitá souvislost mezi doplňkovými službami a cenou za přepravu. Zákazník touží po lepších službách, ale na druhou stranu je limitovaný finančními prostředky. Tato práce se proto zaměří pouze na výběr dopravců dle doplňkových služeb nezávisle na jejich ceně.

Doplňkové služby jsou cestujícím poskytovány jako něco nad rámec obvyčejné přepravy; něco navíc, co by v nich mělo zanechat dobrý dojem a zajistit, aby daného dopravce volili i při další cestě, aby se cítili spokojeni a dopravce dále doporučovali i ostatním. Dá se tak říci, že doplňkové služby jsou důležité pro tvorbu image dopravce, protože i drobnost jako voda zdarma může cestujícího pozitivně ovlivnit a docílit u něj ještě větší spokojenosti než v případě, kdy by mu byla nabídnuta například jen nízká cena jízdného.

V dnešní době moderních vlakových souprav se tak dopravci mohou předhánět v nabídce všemožných doplňkových služeb, ať už se jedná třeba o drobné občerstvení nebo o dětský oddíl. Toto téma je tedy v dnešní době plně konkurence aktuální a rozhodně stojí za zpracování; jednou ze zajímavostí souvisejících s touto oblastí je například fakt, že spousta lidí neví, jak širokou škálu doplňkových služeb dopravci nabízí, a proto je ani nemohou využít.

Tato bakalářská práce se tedy bude zabývat nabídkou doplňkových služeb tří největších železničních dopravců v České republice, kvalitou zmíněných služeb, jejich využitím a spokojeností cestujících. Cílem této práce je návrh možných zlepšení v oblasti doplňkových služeb na palubě vlaků.

V teoretické části budou následně charakterizovány jednotlivé druhy dopravy a služby poskytované cestujícím. Také budou zmíněny faktory ovlivňující kupní chování, proces rozhodování zákazníka a následně bude pozornost zaměřena na doplňkové služby.

Praktická část práce je cílena na zákazníky tří největších osobních železničních dopravců v České republice. Pomocí vytvořeného dotazníku bude zjištěn současný stav využití doplňkových služeb a jejich působení na zákazníka; konkrétně které doplňkové služby využívá nejčastěji a jak je s nimi spokojený, které by ocenil, ale i služby, které nevyužije.

Na základě takto získaných informací budou navrženy kroky, které by v případě zavedení mohly přinést určité zlepšení a zvýšení standardů doplňkových služeb.

1 CHARAKTERISTIKA HROMADNÉ DOPRAVY A SLUŽEB POSKYTOVANÝCH CESTUJÍCÍM

Nedílnou součástí každodenního života je doprava, ať už do školy, do práce nebo za jiným cílem. Dle Širokého a kol. (2012) lze obecně osobní dopravu definovat jako jakékoliv přemístění osob vlastní silou nebo zprostředkovaně. Jak uvádí dále Široký a kol. (2012), přemístění se uskutečňuje pomocí dopravního prostředku po dopravní cestě, jinak řečeno jde o úmyslný pohyb (jízda, plavba, let) dopravních prostředků po dopravních cestách. Vlastní změna místa bez ohledu na to, jak se uskutečnila, tedy výsledný efekt dopravy, je přeprava. Dále Široký a kol. (2012) uvádí, že přeprava je plně určena výchozím a koncovým bodem procesu přemístění. Provozovateli dopravy nebo dopravních prostředků, který uskuteční vlastní přemísťovací činnost v prostoru a čase, se odborně říká dopravce. Na druhé straně ten, který požaduje přemístění, je přepravce.

Drdla (2014) dělí osobní dopravu do dvou základních skupin, na dopravu veřejnou hromadnou a na dopravu individuální. Dále pak dělí veřejnou hromadnou osobní dopravu na následující dopravní obory: železniční, hromadnou silniční (autobusovou), leteckou, vodní, městskou, ozubnicové a lanové dráhy a na nekonvenční dopravu.

Dále Drdla (2014) poukazuje na jiné možné rozdělení osobní dopravy, a to na dopravu místní (na vymezeném území), dopravu příměstskou (mezi sídelním útvarem, který je obsluhován místní hromadnou dopravou, a nejbližším okolím daného útvaru), dopravu regionální (v rámci většího územního celku), dopravu dálkovou (zajišťující spojení mezi významnými centry) a na dopravu mezinárodní (na území kontinentu nebo i mezi kontinenty).

Nicméně, pro účely této práce bude relevantní pouze jeden výše zmíněný druh dopravy, a sice železniční doprava.

1.1 Definice a rozdělení veřejné dopravy

Sláma (2014) definuje veřejnou dopravu jako oblast dopravy, jež neplní jen ekonomické a dopravní cíle, ale v určitém směru představuje opatření sociální a ekologické politiky. Hlavním zdrojem financování veřejné dopravy jsou veřejné finance a na druhé straně veřejná doprava je výrazným výdajem veřejných rozpočtů, činí cca 9,1 %. Veřejnou dopravu upravuje zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě a zákon č. 266/1994 Sb., o drahách. Zákon o veřejných službách v přepravě cestujících (Česko, 2010) upravuje, jak by měly stát, kraj

nebo obec postupovat při procesu zajišťování dopravní obslužnosti veřejnými službami v přepravě cestujících veřejnou drážní osobní dopravou a veřejnou linkovou dopravou.

1.1.1 Linková osobní doprava

Podle Širokého a kol. (2012) je linková osobní doprava pravidelné poskytování dopravních služeb na předem určené trase dopravní cesty, během které cestující vystupují a nastupují na určených zastávkách. Tuto dopravu lze provozovat formou veřejné linkové dopravy nebo formou zvláštní linkové dopravy, a to jako vnitrostátní nebo mezinárodní. Při veřejné linkové dopravě jsou služby nabízeny dle předem vyhlášených podmínek a slouží k uspokojování přepravních potřeb.

1.1.2 Železniční doprava

Široký a kol. (2012) rozdělují dopravu dle jednotlivých dopravních prostředků. Pátevní dopravou bývá nejčastěji železniční doprava, kterou Široký a kol. (2012, s. 60) definuje takto: *„Železniční doprava je doprava uskutečňovaná dopravními prostředky po železničních tratích. Železniční trať je obecně chápána jako dráha, která je určena k pohybu drážních vozidel včetně pevných zařízení potřebných k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy.“*

Železniční dráhy lze rozdělit do skupin dle významu, účelu a technických podmínek, Široký a kol. je rozdělují (2012) na následující:

- dráha celostátní slouží mezinárodní a celostátní veřejné dopravě,
- dráha regionální slouží k veřejné železniční dopravě, má regionální nebo místní význam a je začleněna do celostátní nebo jiné regionální dráhy,
- vlečka je dráha, která se používá pro vlastní potřeby provozovatele,
- speciální dráha zajišťuje zejména dopravní obslužnost obce (např. metro).

Dále pak Široký a kol. (2012) charakterizují některé vybrané kladné a záporné vlastnosti železniční dopravy:

- efektivita na střední a delší přepravní vzdálenosti, určená pomocí mezní přepravní vzdálenosti, tj. vzdálenosti, ve které se střídají výhody jednotlivých druhů dopravy,
- nízká flexibilita,
- vysoká bezpečnost a nízká energetická náročnost oproti silniční dopravě,
- srovnatelná rychlost přepravy oproti silniční dopravě.

1.1.3 Silniční doprava

Stejným způsobem jako železniční dopravu definují Široký a kol. (2012, s. 114) i dopravu silniční: *“Silniční doprava je doprava, při níž se zajišťuje přemístování osob a věcí*

silničními vozidly (silničními dopravními prostředky), jakož i přemísťování silničních vozidel samých po pozemních komunikacích, dopravních plochách a ve volném terénu.“

Silniční doprava patří k nejmladším oborům dopravy. Uplatňuje se jak v dopravě vnitrostátní, tak i v dopravě mezinárodní a díky své rychlosti úspěšně konkuruje ostatním oborům dopravy (Zurynek a kol., 2008).

Silniční doprava představuje souhrn činností, kterými se zajišťuje přeprava osob (linková doprava, taxislužba, příležitostná osobní doprava), jakož i pohyb vozidel samotných po dálnicích, silnicích, místních komunikacích a veřejně přístupných účelových komunikacích a volném terénu, jak uvádí Široký a kol. (2012). Mezi charakteristické rysy silniční dopravy podle něj patří:

- nejkratší doba přepravy (u krátkých přepravních vzdáleností),
- hustá síť silniční infrastruktury, pomocí které lze v zásadě dosáhnout kteréhokoli místa,
- možnost zapojení široké nabídky dopravních prostředků,
- vysoká pružnost.

1.2 Dopravní obslužnost

Dále Široký a kol. (2012, s. 42) popisují dopravní obslužnost: *“Vhodná organizace dopravy je základní podmínkou pro kvalitu života kohokoli a kdekoli. Veřejná osobní doprava je významnou oblastí služeb, která spoluovlivňuje životní úroveň i životní styl obyvatelstva.“*

Vyspělost státu se měří rovněž tím, jak dokáže svým občanům zajistit dopravu hromadnými prostředky, tedy autobusy a vlaky (Fišerová, [2007]).

Dopravní obslužnost státu, krajů a obcí je nezbytným předpokladem pro sociální a ekonomický rozvoj společnosti. Kvalitní dopravní obslužnost umožňuje zvyšovat celkovou efektivitu dopravy jako celku, snižovat ekologickou zátěž a umožnit tak rozvoj regionu a center.

Při zajištění dopravní obslužnosti se musí dle Širokého a kol. (2012) dbát na určitá hlediska:

- sociální hledisko; každý občan, který nemá přístup k individuální automobilové dopravě se musí dostat do školských zařízení, k lékaři, k úřadům za cenu, která pro něj bude přijatelná,
- prostorové hledisko; individuální automobilová doprava je prostorově velmi náročná a zajištění potřebného prostoru, včetně dopravy v klidu, je zejména pro město obtížný úkol,

- ekologické hledisko; veřejná doprava oproti dopravě individuální produkuje výrazně méně emisí, musí však být zajištěny odpovídající přepravní proudy,
- bezpečnostní hledisko; veřejná doprava oproti individuální dopravě zaznamenává výrazně méně nehod, velký vliv má kolejová doprava provozovaná po zabezpečené dopravní cestě.

1.2.1 Městská hromadná doprava

Městská hromadná doprava (MHD) je v České republice provozována dopravními podniky, které za rok přepraví více než 2,5 miliardy osob, nebo je dále provozována jinými dopravními společnostmi (bývalé podniky ČSAD), které se mimo provozování MHD v menších městech věnují i veřejné linkové autobusové dopravě příměstské či dálkové (Drdla, 2014).

Drdla (2014, s. 42-43) definuje MHD následovně: *„Městská hromadná doprava je charakterizována jako činnost spjatá s cílevědomým hromadným přemísťováním osob a definovaných hmotných předmětů v předpokládaných objemových a definovaných časových a prostorových souvislostech za použití pro tento typ vhodných dopravních prostředků a technologií.“*

1.2.2 Příměstská a regionální doprava

Drdla (2014, s. 140) popisuje příměstskou dopravu následující definicí: *„Pod pojmem příměstská doprava se zahrnují obecně všechny dopravně-přepravní vztahy mezi tzv. vnitřním městem a tzv. vnější aglomerací města.“*

Drdla (2014) říká, že regionální doprava má na rozdíl od příměstské dopravy, která také pokrývá oblasti s hustou zástavbou, působnost i v oblastech mimo dosah příměstské dopravy a zajišťuje přepravní služby v méně osídlených oblastech. Dále je specifikována příměstská doprava, která je charakteristická spádovým územím městské aglomerace a je ohraničená akčním rádiem pohybujícím se do 40 až 60 km od centra města. V důsledku investice do rozvoje příměstské dopravy dochází k plošnému rozšíření území města. Do oblasti obsluhované příměstskou dopravou spadají „satelity“ města, letiště, průmyslové zóny a jiné (viz obrázek 1).

V příměstské dopravě také Drdla (2014) rozděluje použité dopravní prostředky na kmenové (základní) a doplňkové. Cílem tohoto dělení je, aby hlavní přepravní proudy zajišťovala kolejová doprava, která je minimálně závislá na okolním (např. silničním)

provozu a nevznikají na ní nepříznivé dopravní kongesce. Základním dopravním prostředkem v příměstské dopravě je tedy železnice a rychlodráha.

1.2.3 Dálková železniční doprava

Cestování mezi velkými městy a na velké vzdálenosti zajišťuje dálková osobní doprava. Dopravním prostředkem může být vlak, autobus či jiný dopravní prostředek. Jako páteří se však udává železnice.

Budoucností pro osobní dálkovou přepravu jsou vysokorychlostní vlaky. Jak dále udává Kaplan (2016) vyznačují se rychlostí minimálně 200 km/h a jsou na ní eliminovány úrovňová křížení.

Dále Kaplan (2016) mapuje situaci v České republice. V současné době nedisponuje ČR žádnou vysokorychlostní trať a soustředí se převážně na rekonstrukci stávajících tratí, u kterých je maximální rychlost pouze 160 km/h. Článek dále udává časový harmonogram výstavby rychlodráhy po České republice.

1.3 Kvalita a dopravní služby

Drdla (2014) uvádí, že dle názoru většiny lidí je kvalitu nutné brát jako relativní názor vyjadřující míru přitažlivosti k určitým předmětům a jevům. Co se týče relativního pojetí, jako kvalitní je možné označit službu, která je v očích jedince považována vůči ostatním službám za například rychlejší nebo pohodlnější. Dále mluví o tom, že takové hodnocení je osobním názorem konkrétního jedince.

Molková (2013) zmiňuje, že souhrn kritérií, jejichž výsledná úroveň je vyžadována zákazníkem, se nazývá kvalitou dopravy. Je nutné, aby všechna jednotlivá kritéria splňovala minimální přijatelnou úroveň anebo aby neklesla pod hranici stanovenou legislativními či technickými předpisy. Na kvalitu je možno pohlížet z několika stran, například dle dostupných informací o dané službě, z pohledu osobních zkušeností cestujících nebo je možné ji změřit za pomoci vnějších auditů.

Definování, cíle a měření služeb ve veřejné přepravě specifikuje evropská norma (ČSN EN 13816, 2003). Je využívána poskytovateli služeb nejen při prezentování, monitorování jejich služeb, ale je určena i pro použití organizacím, které zodpovídají za zajištění služeb ve veřejné přepravě osob.

1.3.1 Definice dopravní služby

Řezníček a Šaradín (2001) zmiňují, že růst životních nároků s sebou přinesl vyšší nároky nejen na zdravotní a sociální služby, ale i nové požadavky na různorodé způsoby

trávení volného času. Růst životní úrovně spolu se změnou životního stylu zapříčinily to, že lidé začali cestovat, a tak vzrostla poptávka po službách v dopravě.

Definice služeb je několik, nicméně všechny sdílí názor, že služba je činnost, která v sobě má prvek nehmataelnosti (není možné si na ni sáhnout) a zároveň se neobejde bez interakce se zákazníkem nebo s jeho majetkem. Produkce služby může nebo nemusí být spjata s fyzickým produktem. Zákazník je zpravidla v přímém kontaktu s tím, kdo službu poskytuje. Dle Řezníčka a Šaradína (2001) je možné třídit služby z různých hledisek, např. vzít v potaz takové faktory jako jsou:

- závislost na zařízeních nebo lidech
- stupeň hmatatelnosti
- frekvence styku se zákazníkem
- typ služby

Nejčastěji používanou definicí služby je definice Kotlera (1998, s. 411), který prohlašuje: „*Služba je jakákoliv činnost nebo schopnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé. Služba je svou podstatou nehmotná a nevytváří žádné hmotné vlastnictví. Poskytování služby může (ale nemusí) být spojeno s hmotným produktem.*“

Řezníček a Šaradín (2001, s. 15) charakterizují jako dopravní službu „*činnosti poskytovatele dopravní služby při přemístování osoby nebo nákladu z výchozího do cílového místa.*“ Za poskytovatele služby se považuje právnická nebo fyzická osoba, která poskytuje dopravní službu zákazníkovi.

Dopravní služby jsou, jak poukazují Řezníček a Šaradín (2001), nehmataelné, nedělitelné, proměnlivé a neskladovatelné. Na dopravní služby si nelze sáhnout, odtud pramení jejich nehmataelnost. Dále pak píší, že o kvalitě dopravní služby je možné zákazníka dopředu přesvědčit například vkusně působícím oblečením pracovníků a interiérem spolu s exteriérem. Dopravní služby se vytvářejí a spotřebovávají současně, proto je možné mluvit o jejich nedělitelnosti. Na výsledek služby, která je poskytována, má vliv nejen poskytovatel, ale i samotný zákazník. Proměnlivost služby vyjadřuje charakter, kvalitu, průběh a závislost na osobě, jež ji poskytuje, a na místě a čase, ve kterém ji poskytuje. Závěrem Řezníček a Šaradín (2001) vystihují, že není možné si jeden den najezdit určitou vzdálenost „do zásoby“ a druhý den tak nemuset jet do práce; dopravní služby nelze skladovat, tento čtvrtý aspekt se tedy nazývá neskladovatelnost služby.

1.3.2 Omezení poskytování dopravních služeb

Dle Řezníčka a Šaradína (2001) stát omezuje dopravní služby v následujících oblastech:

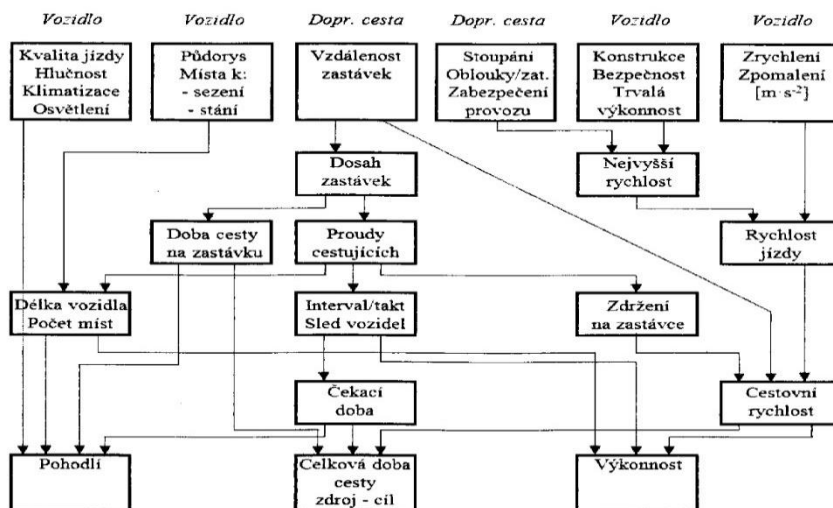
- v procesu poskytování dopravní služby; pomocí zákazu nočních jízd, zákazu jízd o nedělích a svátcích, omezení doby jízdy, zátěže, rychlosti, ustanovení jízdního řádu aj.,
- v cenové oblasti; pomocí regulace cen v dopravě a pomocí slev v pravidelné osobní dopravě pro děti, důchodce a ostatní,
- v oblasti společenských zájmů; pomocí ochrany oblastí jako přírodní rezervace a závazků veřejných služeb.

1.3.3 Základní požadavky na dopravní služby

Struktura a procesy dopravního systému jsou závislé na přímém i nepřímém působení okolních vlivů. Tyto aspekty mohou sloužit jako ukazatele kvality (Mojžíš a kol., 2002):

- pravidelnost; zavádí se intervalová a taktová doprava v systémech hromadné dopravy osob, při kterých odpadá potřeba vytváření složitých jízdních řádů,
- bezpečnost; cestující si při volbě konkrétního dopravního prostředku většinou neuvědomují důležitost tohoto požadavku: posouzení bezpečnosti dopravního procesu zahrnuje několik prvků jako například aktivní a pasivní bezpečnost, nástup a výstup cestujících atd.,
- rychlost přepravy; z pohledu cestujícího se jedná o jeden z nejdůležitějších ukazatelů v osobní dopravě a má rozhodující vliv na kvalitu dopravního systému,
- spolehlivost; hlavním cílem je eliminace nepravidelností dopravy ve vazbě na dodržení jízdního řádu,
- přiměřená cena přepravy; v současné době je jedním z hlavních kritérií pro výběr konkrétního dopravního prostředku, v zájmu společnosti jsou nutné správně nastavené ceny ve veřejné dopravě cestujících.

Vazby mezi vstupními podmínkami pro vozidlo a dopravní cestu a následné výstupy jsou významné pro uživatele i dopravce (viz obrázek 1).



Obrázek 1 Vazby prvků kvality procesu v osobní dopravě a přepravě (Drdla, 2014)

1.3.4 Hodnocení kvality

Konkrétní ukazatelé sloužící pro hodnocení dopravního oboru, služeb, nebo vlastností musí mít hodnotu odpovídající celkové úrovni kvality zboží nebo služby (např. vysokou, střední nebo nízkou). Ve velké míře zde posuzování ovlivňuje subjektivní faktor (Drdla, 2014).

Příkladem může být hodnocení komfortu dopravního prostředku, ke kterému se využívá Sperlingova stupnice, jak je ukázáno v následující tabulce 1.

Tabulka 1 Sperlingova stupnice

Vlastnost	Hodnocení			
	5,0	4,0	3,0	2,0
Doba jízdy do únavy [min]	0	52	240	1380
Plocha na jednoho cestujícího [m^2]	< 0,2	0,28	0,47	1,4
Hluk [dB]	> 90	80	70	60
Výměna vzduchu [$m^3 \cdot h^{-1}$]	0	10	20	30
Zrychlení příčné [$m \cdot s^{-2}$]	> 4,0	1,9	0,72	0,19
Zrychlení podélné [$m \cdot s^{-2}$]	> 2,8	1,35	0,51	0,14

Zdroj: Drdla, 2014, s. 16

Vozidla spadající do hodnocení 5 (nebezpečné) by neměla být do provozu s cestujícími nasazována. Výjimkou mohou být vozidla MHD během přepravních špiček, která například nesplňují plochu na jednoho cestujícího a výměnu vzduchu. Při dálkové

dopravě by měla vozidla splňovat hodnocení 2 (velmi dobrý). U příměstské dopravy vyhovují podmínky hodnoceny 3 (dobrý).

1.4 Chování zákazníků

Jak uvádějí Řezníček a Šaradín (2001), cílem každého dopravce je poznat a uspokojovat potřeby zákazníků. Oblast zákaznického chování se obecně týká toho, jak jednotlivci a skupiny zákazníků vybírají, nakupují, používají a nakládají s produkty, které slouží k uspokojování jejich potřeb.

Jak dále popisují Řezníček a Šaradín (2001), lze identifikovat čtyři základní směry pohledů, které se pokoušejí o vysvětlení chování zákazníků:

- ekonomická racionalita; zákazník se chová dle principu ekonomické výhodnosti a za své vynaložené prostředky chce dosáhnout odpovídající užitečnosti služeb,
- na základě psychologie; sleduje se psychologické podmínění a okolnosti spotřebního chování,
- z pohledu sociologie; za normálních podmínek zákazník dodržuje pravidla sociálního chování a sociální normy,
- z hlediska marketingu; chování zákazníka se vysvětluje dle odezvy, která následuje po určitých stimulech (podnět okolního prostředí, který vede k nějaké aktivitě).

1.4.1 Faktory ovlivňující kupní chování

Mezi první faktory, které ovlivní kupní chování zákazníků, patří osobní faktory. Tyto faktory lze dle Řezníčka a Šaradína (2001) rozčlenit na:

- věk; vytváří předpoklad pro využití určitého druhu dopravy a dopravních prostředků,
- povolání; silně ovlivní nákupní chování cestujících, kde jsou i skupiny, které vyžadují vyšší kvalitu dopravních služeb a různé specifické služby,
- ekonomické podmínky; sledují se příjmy a postoje k utrácení a spoření cestujících,
- životní styl; způsob života, který se odráží v lidské činnosti, zájmech a názorech a dle těchto poznatků lze vytvářet služby odpovídající životnímu stylu.

Dalším faktorem, který má vliv na chování zákazníka při nákupu dopravní služby, je faktor sociální. Postoj zákazníka je ovlivněn takovými faktory jako referenční skupiny, rodina a společenská role. Referenční skupiny zahrnují všechny skupiny, které přímo nebo nepřímo působí na jednotlivce. Pomocí této skupiny se tvoří image společnosti a slouží k získání a udržení zákazníků (Řezníček a Šaradín 2001).

V neposlední řadě mají vliv i psychologické faktory, které se snaží o vysvětlení příčin určitého chování. Mezi tyto faktory dle Řezníčka a Šaradína (2001) patří vnímání, učení, postoj a motivace a dále je popisují.

Vnímání je způsob, jakým osoba přijímá, organizuje a interpretuje podněty, které na ni působí, každý jedinec má tendenci vnímané jevy zkreslit ve směru uznávaných hodnot a postojů. Lidé dle Řezníčka a Šaradína (2001) spíše vnímají podněty, které se týkají jejich potřeb a věcí, o které mají zájem, a nedá se tedy konstatovat, že se jedná o objektivní proces.

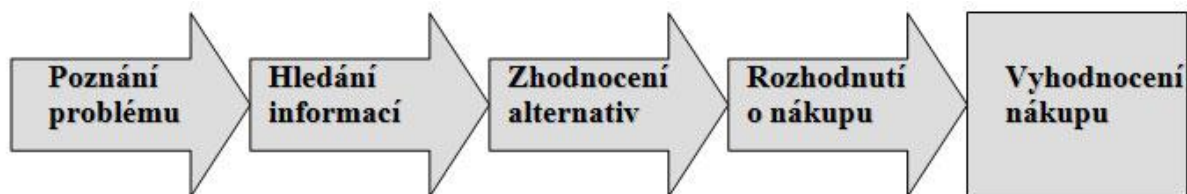
Učení lze chápat jako změny, které v chování jedince způsobí zkušenosti, informace a myšlení. V tomto procesu člověk nabývá nových poznatků a nových způsobů reagování na vnější podněty. Řezníček a Šaradín (2001) tvrdí, že pokud zákazník nedisponuje zkušenostmi, stává se pro něj nákup produktu řešením extenzivního problému. Čím více se o produktu zákazník dozvídá a čím více získá zkušeností, tím dříve se jeho nákupní chování stává omezeným problémem a chování se automatizuje.

Postojem se podle Řezníčka a Šaradína (2001) míní relativně trvalejší tendence hodnocení a je ovlivněný osobností jednotlivce. Formulace postojů je podle nich ovlivněna okolnostmi a zdroji, mezi které patří například zkušenost, informační a komunikační prostředky a snaha uspokojit potřebu. Postojem se dokresluje image dopravce a na základě těchto postojů si zákazníci i vybírají.

Motivace, jejíž základní složkou je uspokojení potřeby člověka, je dalším psychologickým faktorem. Při hodnocení motivu nákupního chování rozlišují Řezníček a Šaradín (2001) tzv. motivy racionální a emocionální. Při motivech racionálních se předpokládá, že si zákazník pečlivě prostuduje, zhodnotí a vybere cíl svojí koupě dle objektivně měřitelných kritérií, např. přepravní vzdálenost, klimatizace. Zatímco emocionální motivy zahrnují osobní a subjektivní kritéria, např. hrdost a touha odlišit se, ať už zákazníka vede ke koupi racionální či emocionální motiv, vždy se jedná o maximální uspokojení potřeb. Uspokojení potřeb je však silně individuální záležitost a závisí na vnitřní struktuře potřeb zákazníka (Řezníček a Šaradín, 2001).

1.4.2 Kroky rozhodování zákazníka

Na obrázku 2 je uveden model typického kupního procesu, který v oblasti dopravy zahrnuje určité kroky. Zákazník by měl být dle tvrzení Řezníčka a Šaradína (2001) spokojený ve všech etapách kupního procesu. Za fáze kupního procesu považují následující:



Obrázek 2 Postup rozhodování zákazníka dopravních služeb (Řezníček a Šaradín, 2001, s. 70)

- uvědomění si potřeby přepravy a poznání problému, které je zahájeno v okamžiku potřeby přemístění; zákazníci si po uspokojení základních (obligatorních) přepravních potřeb přestupují k uspokojení fakultativních potřeb (tyto potřeby jsou nad rámec základních potřeb),
- sběr informací nutný pro identifikaci způsobu uspokojení přepravních potřeb; tyto informace lze dělit na interní a externí (interní jsou informace, které má zákazník z vlastních zdrojů, zatímco externí jsou veškeré informace ze zdrojů mimo zákazníka), je možné využít závislé (ty, které mají oporu v osobním prodeji, reklamě, prodejem služeb přepravcem) nebo nezávislé zdroje informací (blízcí přátelé, rodina, masové komunikační prostředky),
- hodnocení alternativ umožňující zákazníkům správné rozhodnutí; zákazník ve většině případů logicky posuzuje vlastnosti analyzovaných dopravních služeb, jejich důležitost a tím formuluje postupně celkový úsudek,
- kupní rozhodnutí; na základě porovnání kritérií se zákazník rozhodne o koupi dopravní služby nebo o odstoupení od tohoto záměru, důležitým faktorem je kompletní obsluha zákazníků jako např. hlídání a zábava dětí, informace pro cestující, výběr možnosti placení, parkování,
- vyhodnocení po použití dopravní služby; dopravní služba je v procesu svého poskytování spotřebována a spokojenost či nespokojenost s dopravní službou ovlivňuje jeho další chování – při spokojenosti mají zákazníci tendenci službu opětovně nakoupit, šířit pozitivní informace (vytváří podmínky pro růst loajality k poskytovateli a značce služby), nespokojený zákazník se projeví stížností a reklamací na poskytované základní tak i doplňkové služby.

1.5 Doplňkové služby

Doplňková služba pro cestujícího může být chápána jako hodnota, kterou zprostředkovatel přepravy zpřijemňuje cestování (Řezníček a Šaradín, 2001). Základem

marketingové podnikatelské koncepce je pochopení trhu, tj. přání a potřeb zákazníků, a následné přizpůsobení dopravní služby.

Při pochopení doplňkové služby je nutnost rozlišit služby a jejich základní rozdělení. Jak uvádějí Řezníček a Šaradín (2001), zákazníci ve výsledku nekupují služby nebo zboží, kupují určitý užitek a kompletní spotřební hodnotu nabídky. Vlastnosti služby tvoří tzv. úrovně služby, které lze rozdělit do tří významných úrovní:

- základní úroveň (účelnost a funkčnost dopravní služby),
- očekávaná úroveň (kvalita, dostupnost),
- rozšířená úroveň (poradentství, doplňkové služby).

Rozdělení služeb do úrovní dále Řezníček a Šaradín (2001) doplňují o fakt, že při výběru dopravní služby se zákazník řídí vlastnostmi služby, které tvoří základní produkt. Při následné koupi dopravní služby se řídí i dalšími vlastnostmi, které spadají do druhé a třetí úrovně. Očekávaná a rozšířená dopravní služba je příležitostí pro dopravce odlišit svůj produkt od konkurence, a tím získat převahu na trhu.

Řezníček a Šaradín (2001) tvrdí, že spokojenost patří k psychologickým fenoménům, o kterých mají lidé určité, ale individuálně odlišné představy. Dále oba autoři popisují, jakým způsobem je spokojenost vnímána: obecně jako výsledný efekt psychologického procesu porovnávání mezi vnímanou realitou a očekávanou spokojeností s produktem či službou. Očekáváním se rozumí soubor představ konkrétního zákazníka o rozsahu firemního výkonu. Očekávání vznikají působením faktorů jako je zkušenost zákazníka, náročnost zákazníka, vliv komunikačních nástrojů a image firmy.

Je možno popsat některé vybrané služby, které nemají podstatný vliv na konkrétní přepravu, ale v mysli zákazníka odrážejí vnímanou realitu. Dle Hečkové (2011) jsou zákazníkem sledovány následující prvky:

- odpovídající cena za přepravu je jedním z hlavních kritérií při volbě cestujícího a v dnešní době je důležité, aby cena umožnila cestujícímu preferovat hromadnou dopravu před dopravou individuální,
- prvky jako zastávkové jízdní řády a provozní informace; zákazníka zajímá, zda jsou čitelné apod.,
- bezbariérové spoje; informace týkající se zařazení těchto vozidel je důležitá především pro starší občany, občany se sníženou pohyblivostí, maminky s kočárky a v neposlední řadě i osoby na invalidním vozíku,

- prodej jízdních dokladů, jejichž prodejní místo ve stanici nebo zastávce je označeno příslušným piktogramem umožňujícím prodej určených jízdních dokladů a je otevřeno v rámci své určené provozní doby; zásadní je i možnost zakoupení přepravního dokladu na celou přepravu (např. integrované dopravní systémy), dále možnost zakoupení jízdenky přes internet a místenky ve vozidle,
- informace v dopravních prostředcích, informační tabule ve stanicích a zastávkách musí být vždy aktuální, kompletní a čitelné,
- chování jízdního a staničního personálu; musí zachovávat slušnost, vstřícnost, neporušovat pravidla slušného chování, ochotně a aktivně podávat informace cestujícím, je nápomocen při případných dotazech či potížích, má odpovídající jazykové vybavení, např. v mezinárodních spojích ovládá alespoň jeden světový jazyk,
- doplňkové služby; pro získání nových cestujících je nutné nabídnout něco navíc, v současném konkurenčním boji si cestující zvykají na další doplňkové služby, jako je malé občerstvení na palubě dopravního prostředku, zásuvka pro nabíjení mobilního telefonu či osobního počítače a případné připojení k internetu.

1.5.1 Doplňkové služby ve vozidlech

Nejvíce vnímaným kritériem výběru jsou pro zákazníka služby v dopravních prostředcích. Hlavním důvodem je časová náročnost. Pro přepravovanou osobu tvoří největší část přepravního procesu jízda v dopravním prostředku. Pro příklad jsou uvedeny doplňkové služby dle Českých drah (2016), LEO Express (2017) a RegioJet (2017):

- připojení Wi-Fi; možnost připojení k síti a při cestování po železnici možnost sledovat čelní kameru z pohledu strojvedoucího,
- zásuvka u sedadla; pod sedadlem lze využít zásuvku na 230 V, např. k napájení malých spotřebičů,
- denní tisk a filmy; možnost zakoupení či zapůjčení novin nebo časopisů, lze také sledovat filmy a hrát hry na vlastním intranetu dopravce,
- společenské hry a sluchátka; zapůjčení společenských her při dlouhém cestování nebo sluchátka pro tiché a klidné cestování,
- noční režim a bezpečnost; na cestujícího a jeho zavazadla v noci dohlíží bezpečnostní služba,
- jízdenky na MHD; zakoupení jízdenky na palubě vlaku nebo autobusu,
- přeprava ručního zavazadla; cestující má možnost sám přepravovat zavazadlo, které umístí nad nebo pod místo, které zaujímá, případně využít zvláštní odkládací prostory,

- přeprava spoluzavazadla; spoluzavazadlo je snadno přenosná věc, kterou nelze přepravovat jako ruční zavazadlo, vyžaduje speciální místo ve vozidle a cestující si spoluzavazadlo vykládá a nakládá bez cizí asistence,
- úschova během přepravy; zavazadlo je svěřeno dopravci, který po dobu přepravy zodpovídá za bezpečnost uložených věcí,
- cestování se psem a jinými zvířaty; živá zvířata musí být uzavřena ve schránkách s nepropustným dnem, a pokud schránka nepřekročí rozměry příručního zavazadla, mohou být schránky přepravovány jako příruční zavazadlo, při nesplnění podmínek jsou brána jako spoluzavazadla.

1.5.2 Doplnkové služby ve stanicích a zastávkách

Tyto služby jsou poskytovány v prostorách, kde zákazník čeká před nástupem do dopravního prostředku nebo po příjezdu a výstupu z něj. Dle Českých drah (2011a) patří do těchto služeb:

- úschovna zavazadel; v některých železničních stanicích je možná úschova zavazadel nebo uložení do úschovny skříňky, kde lze za poplatek ponechat zavazadlo nebo jiné osobní předměty po omezenou dobu,
- půjčovna kol; na vybraných železničních stanicích si lze po předložení dvou osobních průkazů, sepsání smlouvy, složení zálohy a uhrazení pronájmu zapůjčit kolo, které je ve vlacích přepravované zdarma a je možné ho vrátit na jiném místě, než bylo vypůjčené,
- parkování zdarma; ve vybraných stanicích je možné při nákupu jízdenky předem zvolit doplňkovou službu parkování zdarma, kde zákazník zanechá vozidlo po dobu cesty,
- WC; toalety jsou základem většiny stanic, které v rámci zachování čistoty a bezpečnosti mohou být zpoplatněny, případně se klíč nachází u personálu,
- sprchy; ve významných stanicích je součástí nadstandardních služeb i sprcha, ve které se může cestující za poplatek osvěžit po dlouhé cestě vlakem,
- přeprava zásilek; služba přepravy kurýrních zásilek mezi vybranými železničními stanicemi.

2 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB CESTUJÍCÍM VE VOZIDLECH HROMADNÉ DOPRAVY

V České republice působí mnoho dopravců, kteří mají licenci na provozování osobní dopravy. Důsledkem toho je zvýšení konkurence mezi dopravci a jejich vzájemné ovlivňování. Jejich cílem je maximalizovat počty vlastních spojů a přepravených cestujících. Při snaze zlepšit svoje postavení na celkovém trhu musí zajišťovat nejen základní dopravní obslužnost, ale i poskytnout zákazníkům služby, a to jak standardní, tak i služby nadstandardní neboli služby doplňkové. U dopravců provozujících hromadnou dopravu je důležité budovat konkurenční výhodu a nabídnout tak kvalitní službu, aby zákazník upřednostnil při cestování hromadnou dopravu před individuální dopravou, zamezil tak dopravním kongescím a předcházel problémům s nedostatkem parkovacích míst.

Ze všech druhů dopravních prostředků v hromadné dopravě se práce zaměřuje konkrétně na železniční dopravu z důvodu většího počtu doplňkových služeb než například v autobusech a ostatních dopravních prostředcích hromadné dopravy.

2.1 Současný stav na trhu železniční dopravy

V současné době na trhu osobní železniční dopravy působí několik dopravců, které eviduje společnost SŽDC (2017). Mezi hlavní patří především České dráhy, a.s., LEO Express a.s. a RegioJet a.s. České dráhy, a.s. se v současné době považují za národního dopravce, především díky počtu vypravovaných spojů. SŽDC (2017) dále uvádí srovnání tržního podílu jednotlivých dopravců. Dominantní postavení mají na trhu České dráhy, a.s., kterým však konkurují RegioJet a.s. a LEO Express a.s. snažící se narušit dominantní postavení a snížit tržní podíl na trhu osobních železničních dopravců. Společnost RegioJet a.s. (2017a) vstoupila na trh již v roce 2011 na trase Praha–Ostrava–Žilina–Košice a v současné době provozuje svoje dopravní prostředky i na trase Praha–Brno–Bratislava. Dalším dopravcem, který se snaží proniknout na trh, je společnost LEO Express a.s. (2017a), která svůj první vlakový spoj vypravila v roce 2012 a v současné době provozuje již 24 vlakových spojů na území České republiky a Slovenska.

2.2 Doplnkové služby ve vozidlech Českých drah

Úroveň služeb poskytovaná ve vlacích byla do nedávné doby z všeobecného hlediska nízká. V současné době se s nástupem konkurence situace mění. Dopravci se snaží navrátit ztracenou prestiž. České dráhy (2016d) v roce 2017 přidávají vlaky s občerstvením, s Wi-Fi

připojením k internetu a vlaky s přepravou jízdnicích kol. Rozšíření se týká převážně desítek rychlíků. Pro pozitivní hodnocení cestování je podstatný dojem z prostoru vlaku, kterým přepravované osoby cestují. České dráhy (2016e) poskytují cestování soupravami Pendolino, které nabízejí 1. a 2. třídu s povinnou rezervací místa. Občerstvení si lze koupit v bistrovoze nebo u roznáškové služby. V 1. třídě dostane cestující zdarma jednoduché občerstvení a denní tisk, ve 2. třídě je zdarma podávána lahev balené vody a denní tisk. Po celou dobu jízdy je k dispozici zábavní a informační portál, kde je možné objednat občerstvení s donáškou přímo k sedadlu. Dále České dráhy (2016e) zajišťují spojení Prahy s rakouskými městy Vídeň a Graz. Toto spojení je zajišťováno soupravami railjet, ve kterých lze využít 1. třídu (first), 2. třídu (economy) nebo nejpohodlnější třídu Business. Ve vlaku je dále umístěno kino pro promítání pohádek dětem, tichý oddíl aj. Stejně služby jako soupravy Pendolino a railjet nabízejí i vlaky InterCity a EuroCity, propojující Českou republiku i celou Evropu. Dále České dráhy (2016e) ve své flotile disponují rychlíky vyšší kvality (Rx) a expresy (Ex), které zastavují jen ve významných stanicích nebo zastávkách a zajišťují spojení regionů v České republice. Ve vybraných expresech lze zakoupit občerstvení u roznáškové služby. Balená voda a denní tisk nejsou v současné době zdarma k dispozici. Jako poslední nabízí dopravce rychlíky a regionální vlaky, ve kterých ve většině případů není možné zakoupit občerstvení a místenku a disponují pouze jednou vozovou třídou.

2.2.1 Jídelní vozy a občerstvení ve vlaku

České dráhy (2016b) ve svých vozech provozují tři způsoby občerstvení. První způsob je nabídka služeb ve speciálních jídelních vozech, které obsahují širokou nabídku jídel a nápojů. Vlaky s touto nabídkou jsou v jízdním řádu speciálně označeny. Druhý způsob je formou minibaru. Pojízdný vozík se základním sortimentem občerstvení je určen pro servírování cestujícím přímo na jejich místech. Poslední způsob je automat. Tuto službu České dráhy nově zavádějí a lze ji v současné době nalézt ve třech soupravách InterPanter na trati Břeclav–Brno–Olomouc, kde probíhá testování provozu. Při osvědčení provozu plánují České dráhy zavedení i na dalších linkách a spojích.

2.2.2 Přeprava zvířat

U Českých drah (2017c) lze psa přepravovat ve všech vlacích pouze ve 2. třídě s nasazeným náhubkem a vodítkem nakrátko. Výjimku tvoří vodící a asistenční psi, za které nemusí být hrazeno přepravné. Za psa je účtovaná cena dle počtu ujetých kilometrů, jak je pro příklad uvedeno v příloze B. V ostatních případech, kdy lze zvíře přepravovat v uzavíratelné schránce, se stává příručním zavazadlem.

2.2.3 Přeprava jízdních kol

Společnost České dráhy (2016a) nabízí přepravu jízdního kola, za kterou cestující platí přepravné podle počtu ujetých kilometrů. V některých vlacích je možné využít službu rezervace místa pro jízdní kolo, které se nachází v části vlaku určené pro kola, nebo lze kolo během přepravy uschovat.

2.2.4 Tichý oddíl

Ve vybraných vlacích Českých drah (2013f) lze využít doplňkovou službu, která zaručí, že při své cestě nebudou nároční cestující ničím rušeni. Cestující při rezervaci v tomto oddíle nemusí poslouchat vyzvánění mobilních telefonů, telefonické hovory, hlasitou hudbu či jiné nepříjemné hlasité projevy cestujících.

2.2.5 Aplikace Můj vlak

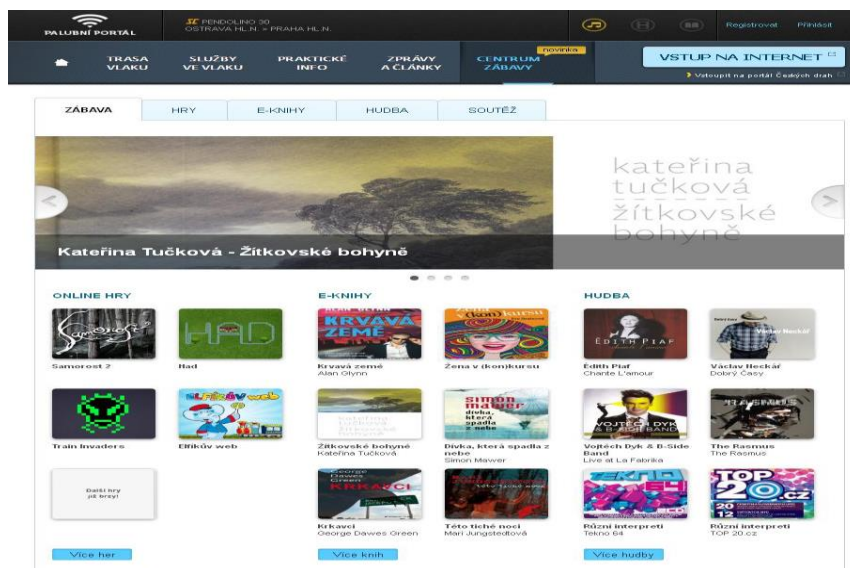
České dráhy (2016g) vytvořily pro své zákazníky aplikaci, která usnadní nejen běžné funkce jako hledání spojení nebo nákup jízdenky, ale také v ní najdou palubní portál s průběžnými informacemi o jízdě vlaku, přestupech, výlukách a jiných aktuálních mimořádnostech na tratích. Aplikace je zcela zdarma a je možné hledání v režimu off-line.

2.2.6 Zábavní portál

Vlakový portál funguje ve vybraných vlacích Českých drah (2016e) již od roku 2003. V současné době funguje v railjetech a spojích SuperCity Pendolino. Snahou dopravce je zpřístupnit portál i do vlaků InterPanter a dalších vlaků disponujících Wi-Fi připojením.

Jak je ukázáno na obrázku 3, lze využít mnoho možností zábavy:

- aktuální informace o jízdě vlaku, informace o přípojích, polohu zobrazenou na mapě a služby poskytované na palubě vlaku,
- informace o zajímavých místech v okolí, například technické, kulturní nebo přírodní památky, a to vše zobrazené na mapě,
- možnost četby elektronické knihy, poslechu audioknihy, sledování filmů a hraní her,
- speciální Elfíkův web, který je zaměřen na zábavu pro děti,
- zobrazení nejen v českém jazyce, ale i v anglickém a německém.



Obrázek 3 Zábavní portál České dráhy (2003)

2.3 Doplnkové služby ve vlacích RegioJet

Společnost RegioJet (2017b) se snaží na české železnici konkurovat Českým drahám v pravidelné železniční dopravě. Od roku 2011 v ČR provozuje svoje vlaky na třech linkách a další na Slovensku, které však provozuje na své podnikatelské riziko. Společnost se plánuje přihlásit do tendrů na provozování vnitrostátních linek ve veřejném zájmu, a to jak v České republice, tak i na Slovensku. Společnost si ve své filozofii zakládá na poskytování nadstandardního pohodlí, proklientského servisu a jízdenky za nejlepší ceny. Společnost RegioJet oproti Českým drahám rozdělují cestování do čtyř tarifů Standard, Relax, Business a nově i Low cost. Ve vlacích má zařazené speciální kupé Tiché kupé, Dětské kupé, vozy Astra s klidovou zónou a spací vozy. České dráhy nabízejí ve svých nočních vlacích Euronight (EN) první a druhou třídu lehátkových a lůžkových vozů. Při koupi jízdenky je nutné zakoupit si i rezervaci na konkrétní místo.

2.3.1 Třídy ve vlaku

První varianta, kterou si při cestování můžou zákazníci zvolit, je tarif Business. Součástí rezervace je cestování v kupé pro 4 namísto klasických 8 míst, parkování ve vybraných stanicích zdarma, polohovatelné kožené sedačky, stolky pro každé místo, zásuvka, možnost výběru tichého kupé. Při jízdě je podávána italská káva, pomerančový džus, balená voda, jablečný mošt, čaj a další drobné občerstvení. Tato služba je vhodná pro náročné cestující, kteří při své cestě potřebují na svoji práci pohodlí a klid.

Další variantou je tarif Standard, kde cestující sedí v kupé pro 6 osob nebo ve voze Astra, který nemá kupé a ve kterém je možnost využití multimediálních obrazovek. Zásuvka

na 230 V a polohovatelné kožené a plyšové sedačky jsou součástí. Při zakoupení jízdenky je součástí denní tisk, balená voda, italská káva, jablečný mošt, čaj, zábavní portál, sluchátka k zapůjčení a případné parkování zdarma.

Třetí z celkových čtyř tarifů je Relax. Nabízí otevřený prostor, možnost samostatného místa, kožené sedačky a velkoprostorové pracovní stolky. Občerstvení je stejné jako u tarifu Standard. To dělá Relax třídu kompromisem mezi Business a Standard.

Poslední tarif, který společnost RegioJet nově nabízí, je tarif Low cost. Tato třída je bez kompletního servisu, ale i tak disponuje plyšovými sedačkami, Wi-Fi, zábavním portálem a balenou vodou.

2.3.2 Dětské kupé

Cestující s dětmi od 2 do 6 let mají možnost zarezervovat šest míst pro dospělé a pro děti. Připravené jsou omalovánky, hry, knihy, hračky a sledování dětských filmů a pořadů. Jedná se o spojené kupé, které tvoří velký oddíl. V rezervačním systému je jednoduché rozeznat Dětské kupé díky speciálnímu symbolu, jak je uvedeno na obrázku 4.



Obrázek 4 Dětské kupé ve vozzech RegioJet (2017)

2.3.3 Spací vozy

Společnost RegioJet (2017b) nabízí také služby spacích vozů. Tuto službu využijí cestující, kteří cestují na dlouhé vzdálenosti a chtějí být při příjezdu odpočatí. Společnost oproti konkurenci disponuje jak lehátkovým vozem, který je vybaven kupé pro 6 cestujících, tak i lůžkovým vozem. Tento vůz je komfortnější varianta vozu lehátkového, který je uzpůsobený pro sezení i spánek během cesty. Každý cestující má variantu místa sezení nebo místa na lehátku.

Každý cestující má nárok na kávu, vodu, pomerančový juice a snídaňový set. Dále o bezpečnost dbá bezpečnostní služba a člen posádky, který se neustále stará o cestující. Je zde možnost si požádat o buzení v určitou hodinu a zakoupit hygienický balíček. Na následujícím obrázku 5 lze vidět rozdíl mezi vozem lůžkovým vpravo a lehátkovým vlevo.



Obrázek 5 Lůžkový a lehátkový vůz (RegioJet, 2017)

2.3.4 Zábavní portál

Společnost RegioJet (2017b) nabízí na palubě svých vlaků zábavní portál, kde je možné sledovat různé žánry filmů jak v českém, tak v anglickém jazyce, lze číst knihy, časopisy, noviny a zpravodajství. Portál dále nabízí široký výběr videopřednášek, audio knih a pořadu National Geographic.

Pokud pasažér nedisponuje notebookem, tabletem nebo mobilním telefonem, může si zarezervovat místo ve speciálním voze Astra, který má v sedadle před sebou zabudovanou multimediální obrazovku, na které lze plně využít palubní portál. RegioJet nabízí možnost zapůjčení sluchátek u posádky.

2.3.5 Přeprava jízdních kol

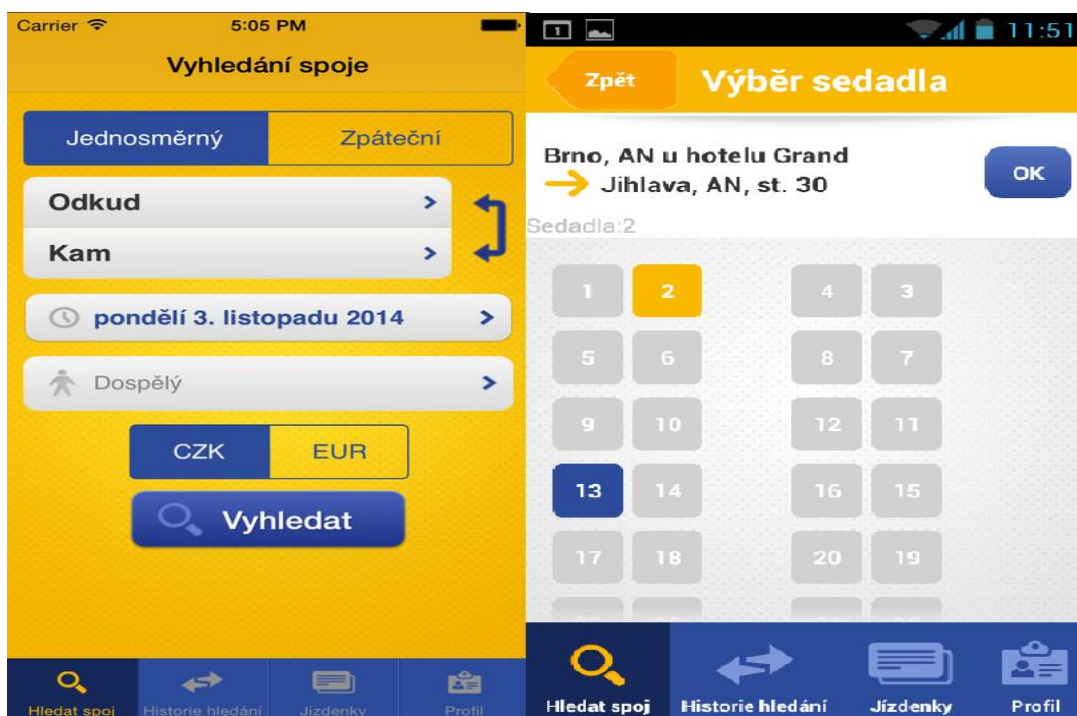
Společnost RegioJet (2017d) nabízí přepravu jízdního kola pouze ve třídě Low cost. Místo je označeno v plánu vozu piktogramem jízdního kola a v současné době není možná rezervace místa. Kapacita je omezená na 3 kola.

2.3.6 Přeprava zvířat

U společnosti RegioJet (2017d) lze přepravovat pouze drobné zvířectvo, které je uzavřeno v přepravním boxu. Výjimku však tvoří vodící a asistenční psi, které lze ve vlaku přepravovat neomezeně.

2.3.7 Aplikace Jízdenky

RegioJet (2017b) nabízí aplikaci, viz obrázek 6, umožňující hledat spoje této společnosti po celé Evropě a kombinovat vlaky s autobusy, případně zvolit pouze jeden tento dopravní prostředek. Po vybrání toho nejvhodnějšího spoje a sedadla je možné provést rezervaci a zaplatit. V dostatečném předstihu lze provést i storno jízdenky. Historie uchovává, odkud a kam uživatel cestuje, a pokud bude jezdit trasu vícekrát, usnadní nákup předvídáním trasy.



Obrázek 6 Aplikace jízdenky (RegioJet, 2017)

2.4 Doplnkové služby ve vozidlech LEO Express

Společnost LEO Express (2017b) podobně jako RegioJet vstoupila na železniční trh s cílem konkurovat zavedeným dopravcům a zvýšit standard kvality. Celkem provozuje 24 vlakových spojů na území České republiky a Slovenska. Vlaky LEO Express jsou nízkopodlažní, plně klimatizované a s interiérem speciálně navrženým pro dálkovou dopravu.

2.4.1 Třídy ve vlaku

Stejně jako společnost RegioJet se i LEO Express (2017b) snaží nabídnout široké spektrum služeb, které zákazníka zaujmou a využije tak služeb i v budoucnu. Společnost má ve svých vlacích zavedené třídy, do kterých se cestující zařadí dle ceny jízdenky.

První a nejčastěji používanou třídou je Economy třída, v níž se o pohodlí během cesty starají stevardi. Dále je zde široká nabídka občerstvení, které je možno konzumovat u každého sedadla. Všechna sedadla zároveň disponují stolečkem. Cestující mají možnost zapůjčit si hry a připojit se k Wi-Fi. U této třídy platí nižší cena jízdenky při včasné zakoupení.

Další třídou, kterou společnost nabízí, je Business třída. Sám dopravce tuto třídu popisuje jako kancelář na kolejích nebo stylovou relaxaci. Celá část je oddělená od třídy Economy a je vybavena nadstandardním interiérem. Zásuvky jsou u každého sedadla. Kromě nealkoholických nápojů a kávy servíruje stevard i pivo, víno nebo osvěžující nápoj Winka. Při nočním cestování je možnost zapůjčení spací sady, která obsahuje masku, podhlavník a špunty do uší. Je také k dispozici lampička a přikrývka.

Nejluxusnější je však Premium třída. Tichý šestimístný oddíl, který je kompletně oddělen od zbytku vlaku, disponuje luxusními polohovatelnými křesly s masážními zónami, které lze polohovat až do spací polohy. Dále jsou k dispozici zásuvky, Wi-Fi, stoleček a přikrývka. Občerstvení nebo Premium Menu v ceně jízdenky je podáváno na porcelánových talířích až na místo. Speciální Premium menu se v době oběda servíruje jako tříchodové teplé menu. K jízdence Premium třídy je nabídnuto parkování zdarma. Ve vozech je projektováno více prostoru na zavazadla, košile, šaty a další svršky.

2.4.2 Dětský oddíl

Vlaky společnosti LEO Express (2017b) disponují nízkopodlažním nástupem. Rodiny s dětmi mohou využít tento oddíl, který je vyzdoben, a děti zde dostanou svačinku zdarma, omalovánky, pastelky a možnost zapůjčení tabletu a her. V každém vlaku je prostorná toaleta s přebalovacím pultem a místo pro kočárky, které jsou blízko dětského oddílu.

2.4.3 Přeprava jízdních kol

Společnost LEO Express (2017c) nabízí sezónně možnost přepravy kola. Při využití této služby je nutné zakoupit tarif nazvaný přeprava kola. Z kapacitních důvodů je možné v jeden okamžik v jednom voze přepravovat pouze 4 kola. Cena je stanovena fixně na 49 Kč za jedno kolo.

2.4.4 Přeprava zvířat

U společnosti LEO Express (2017d) lze přepravovat zvířata, která však musí být uzavřena v přepravním boxu nebo v tašce s nepropustným dnem. Výjimku tvoří vodící a asistenční psi, které lze ve vlaku přepravovat neomezeně.

2.5 Průzkum doplňkových služeb

Pro analytickou část této práce byl vytvořen dotazník týkající se doplňkových služeb poskytovaných třemi hlavními českými železničními dopravci, konkrétně se jednalo o společnosti České dráhy, RegioJet a LEO Express. Vzor dotazníku je vložen v příloze C. Mezi prvními otázkami se nacházely pohlaví a věk dotazovaného člověka, protože jedním z cílů autora této práce bylo to, aby výzkum podstoupily v podobném zastoupení všechny věkové skupiny (v případě, že byl nedostatek respondentů z určité věkové skupiny, autor poté oslovil na nádražích právě zástupce této skupiny, aby měl průzkum vypovídací hodnotu týkající se všech cestujících).

Za předpokladu, že dotázaný odpověděl na otázku, zda používá při svém cestování vlak, kladně, mohl v dotazníku pokračovat do další sekce, po negativní odpovědi pro něj dotazník po první sekci skončil. Zbývající otázky v první sekci zjišťovaly, zda se cestující při výběru dopravce rozhodují podle nabízených doplňkových služeb, které doplňkové služby zdarma by případně využili a za které doplňkové služby jsou ochotni si připlatit.

Další sekce před cestující staví hypotetickou situaci, ve které se musí dostat z Prahy do Pardubic za využití služeb jednoho z tří uvedených dopravců za předpokladu, že čas odjezdu, čas jízdy a cena jsou pro všechny tři dopravce stejné. Dále se tato část dotazuje na to, zda by daného dopravce cestující zvolili pokaždé, pokud by to bylo možné, dále pak, jak velký vliv na stupnici 1 až 10 mají doplňkové služby na výběr dopravce v této hypotetické situaci a jak moc jsou cestující spokojeni s doplňkovými službami daného dopravce. Všechny zjišťovací otázky nabízí odpovědi *rozhodně ano / spíše ano / spíše ne / rozhodně ne*.

Důraz je kladen i na ohodnocení konkrétních služeb jako Wi-Fi na palubě vybraného dopravce na trase Pardubice–Praha, občerstvení, možnost přepravy kola, rezervační systém a klimatizace ve vlaku. U čtyř těchto doplňkových služeb jsou nabízeny možnosti *špatná / průměrná / perfektní / nemohu posoudit* a u otázky, zda by cestující přivítali klimatizaci, pak možnosti *rozhodně ano / spíše ano / spíše ne / rozhodně ne / nemohu posoudit*. V poslední části této sekce týkající se imaginární cesty z Prahy do Pardubic je dán prostor i vlastním nápadům cestujících na zlepšení doplňkových služeb daného dopravce.

Druhá polovina dotazníku je zaměřena na to, zda cestující někdy využil služeb Českých drah, RegioJet a LEO Express. V případě, že odpoví ano, musí ohodnotit na stupnici 1 až 10 (*vůbec nevyužívám až hodně využívám*) jak moc prospěšné pro daného cestujícího jsou zábavní portál, aplikace vybraného dopravce, Wi-Fi ve vlaku, roznášková služba, restaurační vůz, lehátkový nebo lůžkový vůz a přeprava kola. Pokud daný dopravce určitou službu nenabízí, je otázka týkající se této služby položena pouze hypoteticky (*v případě, že by dopravce nabízel zábavní portál - vůbec bych jej nevyužil / hodně bych jej využíval*).

Co se týče samotného oslovení respondentů, dotazník byl umístěn na internet a sdílen na několika stránkách, kde byl zodpovězen hlavně skupinou vysokoškolských studentů ve věku 20 až 30 let, kteří tráví na internetu nejvíce času. Aby autor této práce získal odpovědi i od ostatních věkových skupin, oslovil náhodné cestující na hlavních nádražích v Pardubicích, Praze a Brně.

Cílem tohoto průzkumu bylo zjistit, jak velký vliv mají doplňkové služby na výběr železničních dopravců, které služby cestující využívají, které pro ně nemají žádný význam a které doplňkové služby by u daných dopravců využívali, pokud by byly nabízeny. Je tedy zjišťován jak současný stav týkající se spokojenosti a využívání daných doplňkových služeb, tak i prostor pro zlepšení zmíněných služeb ve vlacích těchto tří dopravců.

2.5.1 Pohlaví respondentů

Dotazovaný vzorek se skládá z většího procenta žen z důvodu celkové převahy žen v celkovém počtu obyvatel na planetě. Jak je uvedeno na obrázku 7, procentuální zastoupení žen je 51% a mužů je 49%. Celkový počet respondentů se rovnal 461.



Obrázek 7 Rozložení pohlaví (autor)

2.5.2 Věková struktura

Zohledněno bylo i věkové rozložení, viz obrázek 8. Příčina způsobu rozdělení do věkových skupin je následující: do 18 let věku respondent fyzicky dozrává a přechází z dětství do dospělosti, věková skupina 19 let až 22 let je často ekonomicky nesamostatná, závislá na rodičích a věnující se pregraduálnímu studiu. Respondenti 22 let až 26 let disponují fyzickou soustavou na vrcholu, člověk už je v tomto věku právně dospělý a začíná být ekonomicky samostatný. U věkové skupiny 27 až 37 let se pohybuje v oblasti střední dospělosti, ve které se zastavuje růst sil. Respondent je v tomto věku usazený, zná své cíle a pravděpodobně má děti a stabilní práci. Poslední skupinou je 38 až 55 let, kdy se respondent nachází v pozdní dospělosti, během které řeší otázku osamostatňování dětí, má volný čas, a tak v něm roste zájem o cestování. Věková skupina nad 56 let nebyla do práce zahrnuta.



Obrázek 8 Věková struktura (autor)

2.5.3 Použití vlaku a ovlivnění doplňkovými službami

Z celkového počtu 461 respondentů bylo 9 odpovědí negativních na otázku, zda při svém cestování použili vlak. V tomto případě se jedná o 1,99 % vzorku, což dokazuje, že vlak je páteří dopravního prostředku, který využívá většina lidí.

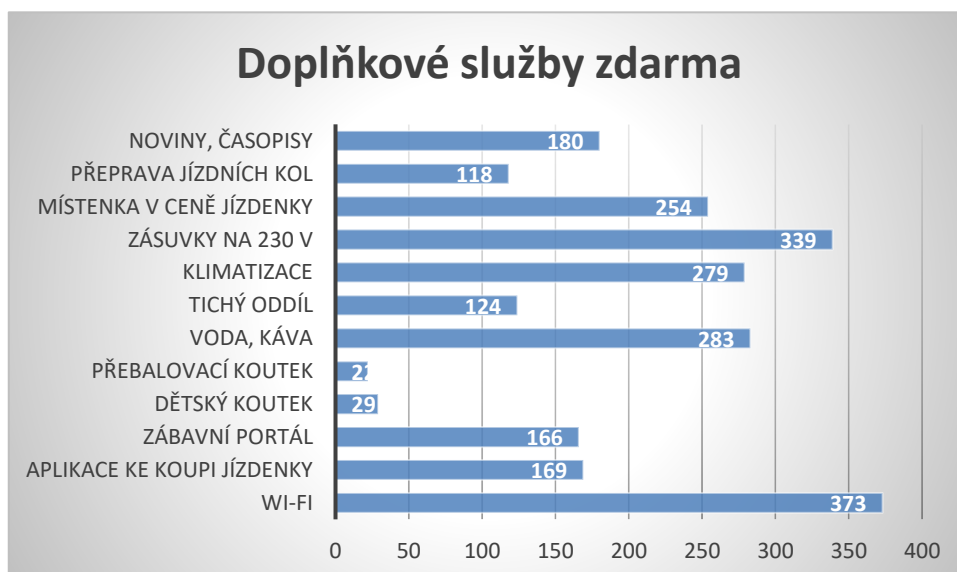
Na obrázku 9 jsou odpovědi na otázku, jakým způsobem jsou cestující ovlivněni doplňkovými službami, které dopravce na palubě nabízí. Pro příklad byla uvedena Wi-Fi, občerstvení a aplikace ke koupi jízdenky. Do těchto a dalších odpovědí nebyla započítána data od cestujících, kteří při svém cestování nepoužívají vlak.



Obrázek 9 Ovlivnění doplňkovými službami (autor)

2.5.4 Využití doplňkových služeb zdarma

Dalším úkolem pro respondenty bylo vybrat doplňkové služby zdarma, které využívají nebo by je případně využívali. Otázka byla postavena jako polytomická výčtová, kdy dotazovaný měl možnost vybrat libovolné množství doplňkových služeb. Jak je uvedeno na obrázku 10, mezi nejčastěji vybírané se řadí Wi-Fi, zásuvky na 230 V, voda a káva, tichý oddíl a klimatizace. Výběr těchto služeb je ve velké míře ovlivněn věkem. Wi-Fi, zásuvky na 230 V a klimatizaci vybrala většina do věku 26 let, zatímco věkové skupiny 27 let a více upřednostnily tichý oddíl, kávu a noviny a časopisy.



Obrázek 10 Doplňkové služby zdarma (autor)

2.5.5 Individuální možný výběr

Někteří cestující nemají žádný přístup k vlaku, další například mohou zvolit pouze jednoho dopravce a ostatní lidé mají možnost výběru. Možnost výběru má zákazník především na frekventovaných koridorových tratích. Aby bylo možné reálně a spravedlivě ohodnotit doplňkové služby mezi těmito třemi dopravci, je nutné zvolit imaginární situaci, která byla představena dotazovaným: musí se dostat z Prahy do Pardubic a mají možnost využít služeb Českých drah, RegioJet a LEO Express. Čas odjezdu, čas jízdy a cena jsou pro všechny stejné. Skutečné ceny jsou však pro příklad uvedeny v příloze A.

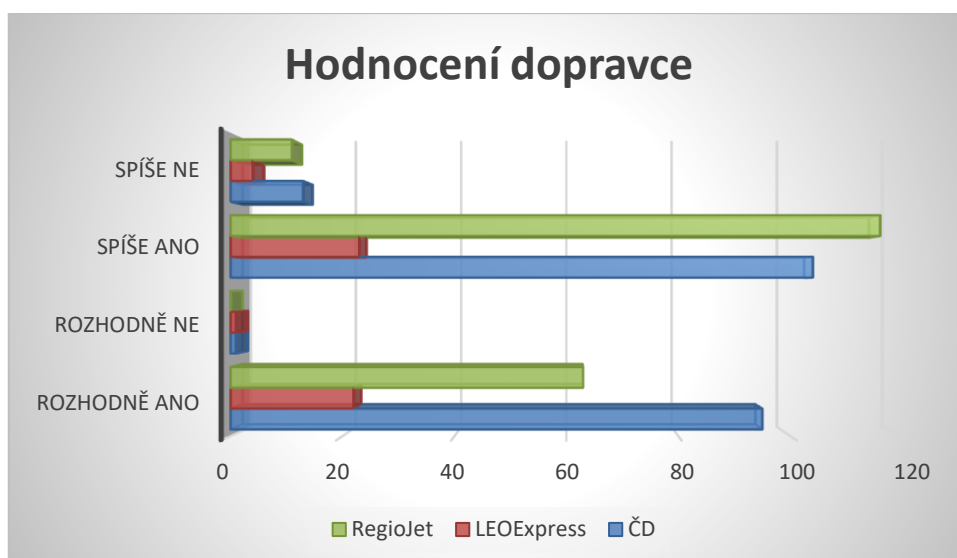
Pro potřeby tohoto dotazníku byl vybrán úsek z Prahy do Pardubic z důvodu působení všech tří dopravců. Jak je vidět na obrázku 11, České dráhy se stále drží ve vedení, ale velkým konkurentem je RegioJet a drobný podíl má společnost LEO Express.



Obrázek 11 Výběr nejlepšího dopravce (autor)

2.5.6 Hodnocení vybraného dopravce

Každý jedinec si měl možnost zvolit svého oblíbeného dopravce. Je patrné, že pokud si zákazník vybírá svého preferovaného dopravce, má na něho vliv jak osobní, psychologický, tak i sociální faktor. Jak lze vidět na obrázku 12, pouze dva cestující jsou rozhodně nespokojeni se službami voleného dopravce. Pokud nemá zákazník možnost volby, s největší pravděpodobností bude méně spokojen. V případě, že má cestující na výběr, zvolí si takového dopravce, u kterého dosáhl maximálního uspokojení. Tímto způsobem fungují faktory vnímání, učení, postoje a motivace.



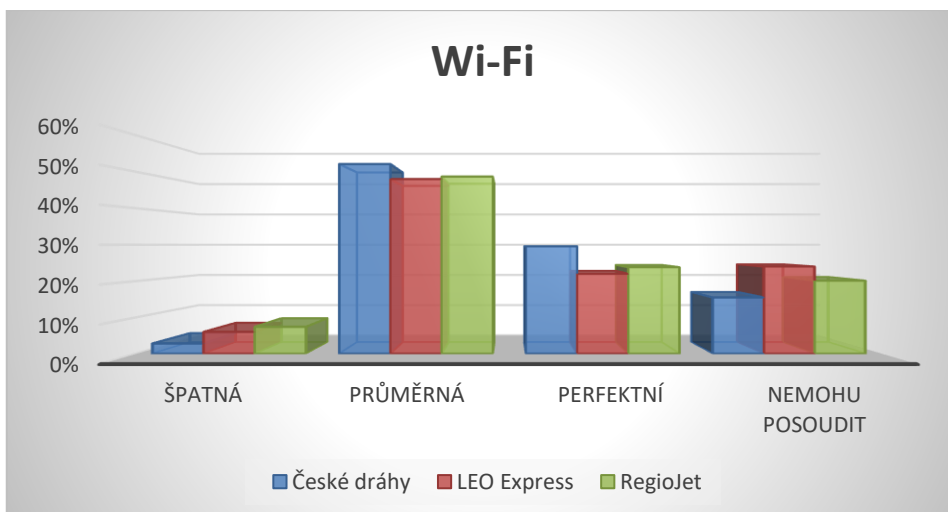
Obrázek 12 Hodnocení dopravce (autor)

2.5.7 Ovlivnění výběru

V následujícím porovnání se autor této práce zaměřil na dvě relativně shodné otázky. Nejdříve byl cestující dotázán v 2.5.3 (obrázek 9), jakým způsobem jeho výběr ovlivní doplňkové služby. Následně byla vytvořena imaginární situace s výběrem dopravce a respondent byl dotázán, jakým způsobem byl jeho výběr ovlivněn doplňkovými službami. Na škále od 1 do 10 měl určit míru ovlivnění od žádného vlivu až po vliv velký. U vzorku byla pozorována míra změny prvotního názoru a ohodnocení při výběru imaginární situace. I když respondent odpověděl, že při výběru ho ovlivní doplňkové služby, je možné, že u pozdější otázky na škále odpoví, že na jeho výběr neměly vliv doplňkové služby a naopak. Takto strukturovaná otázka posloužila k lepší práci s daty a pochopení respondentovy volby. Na výsledný efekt však tato otázka neměla žádný vliv.

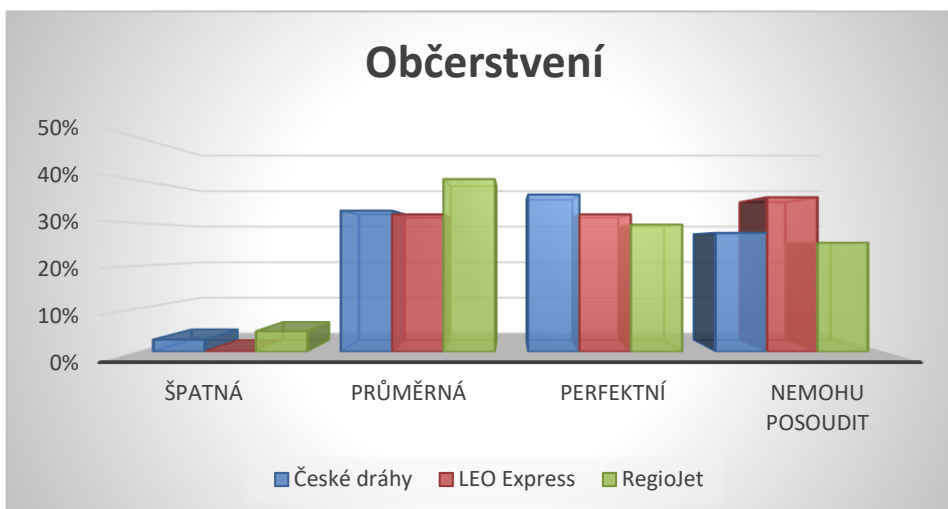
2.5.8 Hodnocení doplňkových služeb

Z předchozích zjištění je již zjevné, kterého dopravce by si respondenti vybrali a jak je ovlivní doplňkové služby. Nyní je však důležité ohodnotit doplňkové služby, které mohli při svém cestování využít. Na následujícím obrázku 13 lze vidět procentuální spokojenost s bezdrátovým připojením k internetu. Aby bylo možné porovnání, každé jednotlivé ohodnocení, příkladem průměrné, je vztaženo k celkovému počtu hodnocení jednotlivého dopravce. Tímto způsobem bude získáno porovnání jednotlivých osobních dopravců v procentech. Důvodem velkého množství průměrného hodnocení může být fakt, že některé úseky tratí jsou v současné době nedostatečně pokryty, a tak dochází k občasným výpadkům připojení.



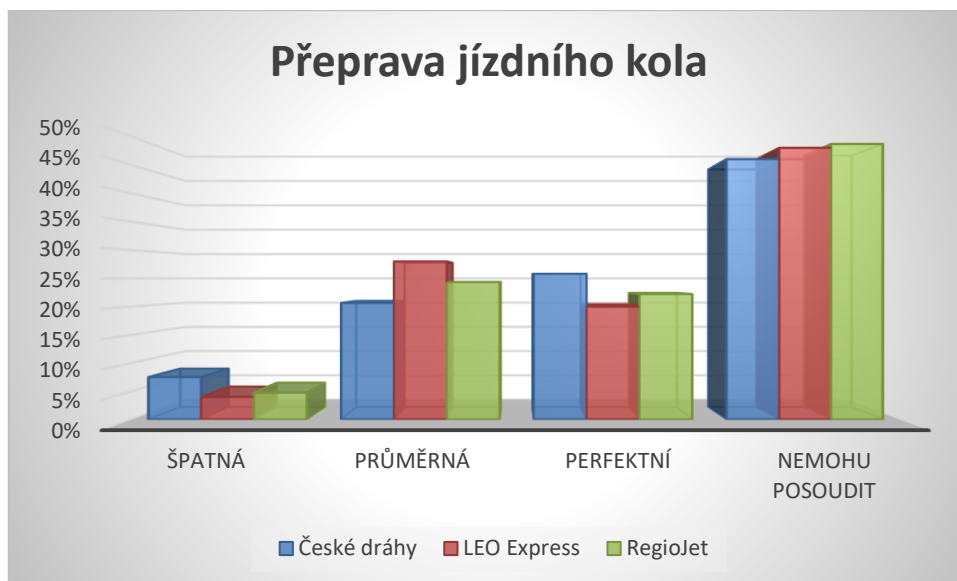
Obrázek 13 Wi-Fi (autor)

Další hodnocenou doplňkovou službou bylo občerstvení. Jak lze vidět na obrázku 14, jako špatné jej ohodnotilo minimální procento respondentů. Malé rozdíly jsou u jednotlivých dopravců v průměrném a perfektním ohodnocení. To nasvědčuje relativní vyrovnanosti kvality občerstvení. Očekávaným výsledkem je velké procento odpovědí sdělujících, že občerstvení nemohou posoudit. Na rozdíl od připojení k internetu, občerstvení při své cestě využije pouze malá skupina cestujících.



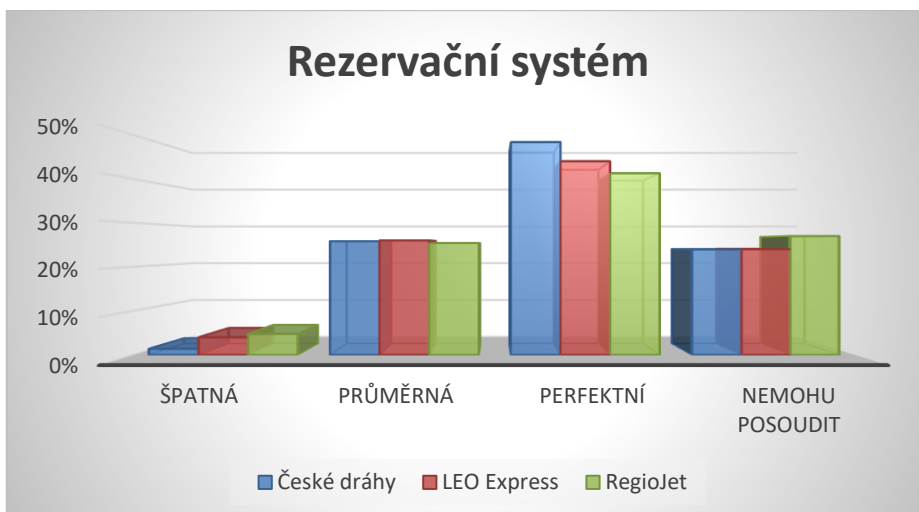
Obrázek 14 Občerstvení (autor)

Dotazovaný měl dále možnost ohodnotit kvalitu doplňkové služby přepravy kola. Jak lze vidět na obrázku 15, až 50 % cestujících není schopno posoudit přepravu jízdního kola. Důvodem může být sezónní využívání nebo nevyužívání kola. Konkurencí pro vlak mohou být cyklobusy a individuální osobní doprava.



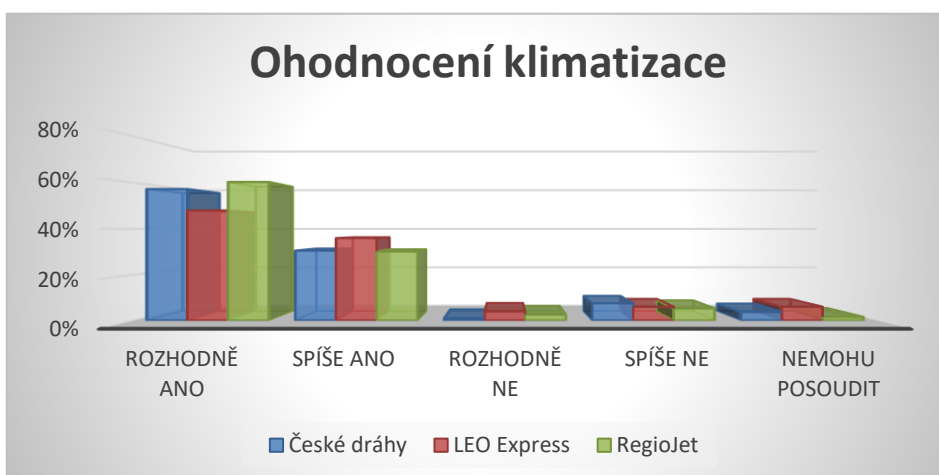
Obrázek 15 Přeprava jízdního kola (autor)

Předposlední sledovanou doplňkovou službou byl rezervační systém. Je všeobecně známo, že RegioJet má již od vstupu na trh propracovaný rezervační systém. Zákazník si s koupenou jízdenkou kupuje i místenku. Výhodou pro zákazníka je jistota místa a možnost výběru. Pro dopravce je tento systém přínosný z důvodu sledování nákupního chování, využívání kapacity v čase a tvorby ceny na konkrétní vlakový spoj. Společnost České dráhy má rezervace rozdělené na placené a zdarma. Placený rezervační systém je u vlaků Supercity, ve kterém je nutnost přikoupení místenky, a pro ostatní vlaky je možné klasické přikoupení místenky u pokladny. Novinkou je místenka zdarma k jízdence. Pokud si cestující zakoupí jízdenku v aplikaci Můj vlak, má možnost volby místa za 0 Kč. Společnosti LEO Express nabízí bezplatné rezervace místa jak v kamenných pobočkách, tak i na internetu a telefonicky. Jak lze vidět na obrázku 16, velké množství dotazovaných je spokojeno s rezervačním systémem svého dopravce.



Obrázek 16 Rezervační systém (autor)

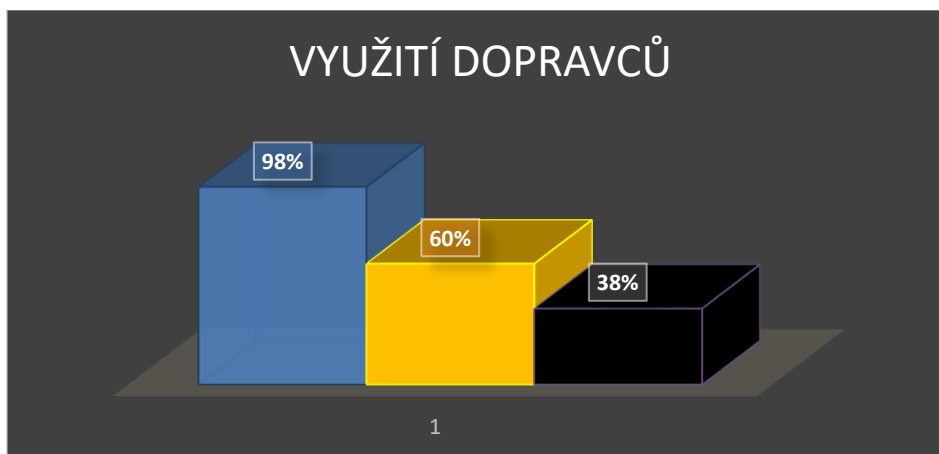
Poslední možnost ohodnotit zvoleného dopravce má dotazovaný v otázce týkající se toho, zda ocení klimatizaci ve vlaku (obr. 17). Okolo 55 % cestujících klimatizaci opravdu ocení, na druhou stranu se však najdou i tací, kteří klimatizaci buď nevnímají, nebo jim způsobuje problém. Při udržování příjemného prostředí ve voze by mělo být pamatováno na rozdíl mezi vnitřní a vnější teplotou. Příliš náhlá a velká změna teploty způsobí bolest hlavy a nevolnost. Klimatizaci ocení všechny věkové skupiny oslovené v dotazníku.



Obrázek 17 Klimatizace (autor)

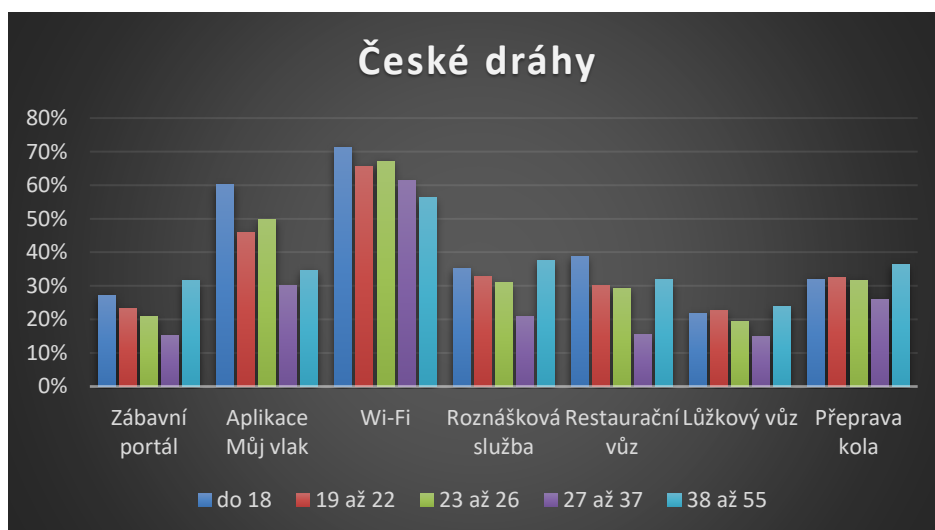
2.5.9 Využití dopravců

V závěrečné fázi dotazníku byla položena otázka, zda dotazovaný využil služeb společností České dráhy, RegioJet a LEO Express. U každého dopravce, kterého využil, musel ohodnotit, jak moc využívá 7 základních doplňkových služeb na lineární stupnici 1 až 10, kde 1 znamená *vůbec nevyužívám* a 10 *hodně využívám*.



Obrázek 18 Využití dopravců (autor)

Prvním dopravcem, kterého při svém cestování využilo již 98 % dotazovaných, jsou dle obrázku 18 České dráhy. První otázkou bylo, jak moc dotazovaný využívá zábavní portál na palubě vlaku, dále pak aplikaci Můj vlak, Wi-Fi, roznáškovou službu, restaurační vůz, lůžkový vůz a přepravu kola (obr. 19). Pro přehlednost jsou respondenti rozřazeni do věkových skupin dle obrázku 8. V každé věkové skupině byla hodnocení zprůměrována a následně přepočítána na procenta. Velikost procenta udává průměrné využívání doplňkové služby respondenty při jejich cestování, kdy 0 % znamená, že službu vůbec nevyužívají a 100 %, že ji hodně využívá celá věková skupina. Příkladem může být Wi-Fi, kterou využívá věková skupina do 18 let průměrně na 71 %.

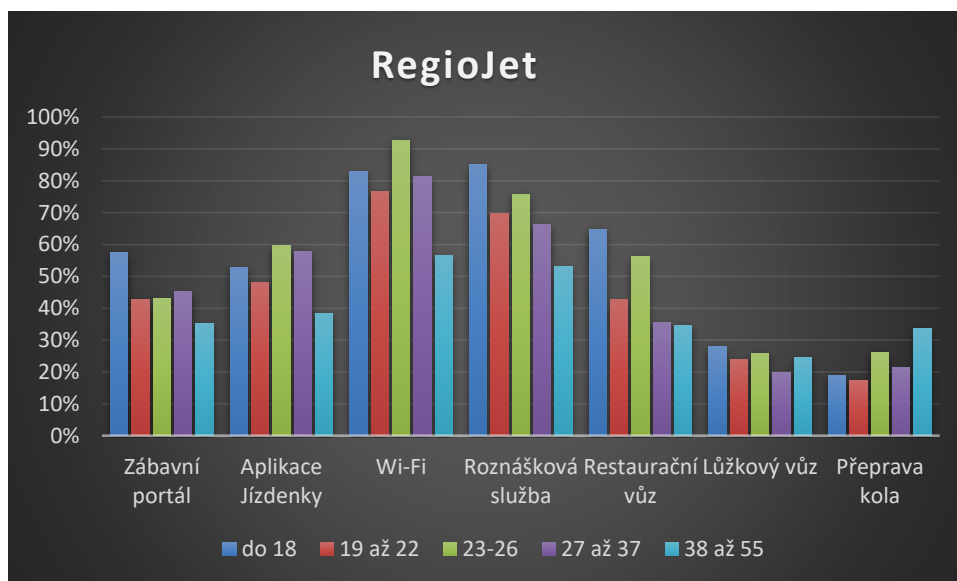


Obrázek 19 České dráhy doplňkové služby (autor)

Druhým dopravcem, kterého si při svém cestování vybralo 60 % respondentů, je společnost RegioJet. Stejně jako u Českých drah bylo položeno 7 otázek. Tento dopravce však vlastní pouze dva restaurační vozy. Tím pádem byla otázka na využívání restauračního

vozu přeformulována na hypotetickou situaci: pokud by dopravce disponoval více restauračními vozy, do jaké míry by jej cestující využíval.

Na následujícím obrázku 20 lze vidět, jaké věkové skupiny mají největší zájem o restaurační vůz. Překvapivě jím byla skupina do 18 let s 61% využitím. Nevýhodou restauračního vozu nicméně jsou vysoké ceny, které odvádějí velkou část potenciálních zákazníků. Jako jediný má RegioJet speciální vůz Astra, ve kterém je možno využít zábavní portál bez vlastního zařízení.

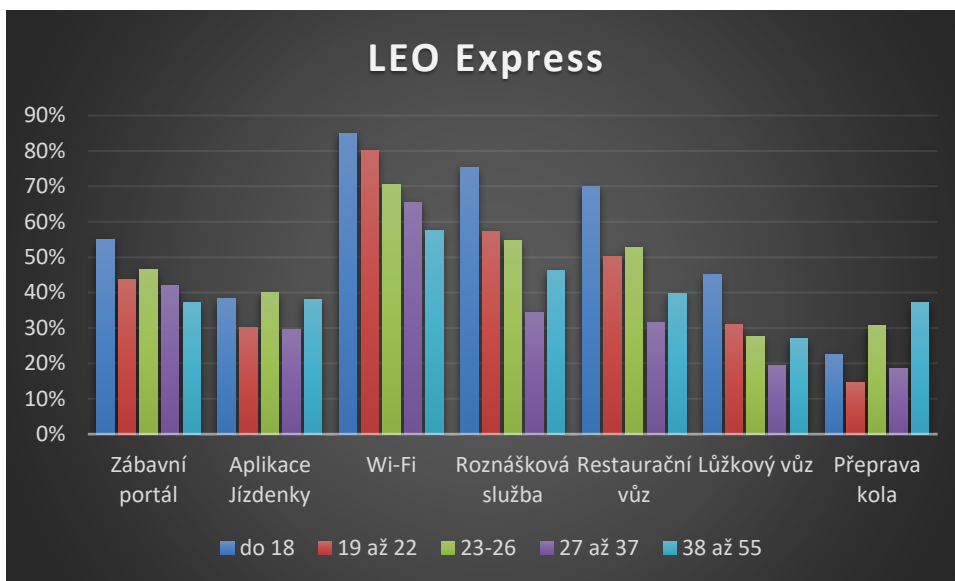


Obrázek 20 RegioJet doplňkové služby (autor)

Třetím dopravcem, kterého respondent ohodnotil v případě, že jej již někdy využil, je LEO Express. Stejně jako RegioJet i LEO Express nemá ve svém portfoliu doplňkových služeb restaurační vůz. Dopravce však vlastní ucelené vlaky, které u každého místa disponují stolečkem. Je tak možné si objednat jídlo na své místo. Dle obrázku 21 by průměrně okolo 45 % dotazovaných využilo restaurační vůz. Důvodem může být atmosféra restaurace a eliminace pohledů ostatních cestujících, kteří nekonzumují jídlo.

Dále tato společnost nemá ve svých vlakových soupravách zábavní portál. Zábavní portál by dotazovaný vzorek využíval přibližně na 45 % s největším zájmem skupin do 18 let a 23-27 let.

LEO Express a jeho soupravy nemají kapacity pro vytvoření čistě lehátkového vozu. Řešením jsou sklápěcí sedadla, která plně nenahradí lůžko, ale zajistí kombinaci klasického místa k sezení s pohodlnějším lehátkem.



Obrázek 21 LEO Express doplňkové služby (autor)

2.6 Shrnutí výsledků

Dotazník posloužil jako podklad k pochopení chování cestujících a následně pro návrh zlepšení. Výsledky se ve velké míře nelišily od očekávání. Bylo potvrzeno, že u všech dopravců je nejdůležitější Wi-Fi, zásuvky na 230 V a klimatizace. Dětský a přebalovací koutek využívá méně lidí; to je zapříčiněno úzkou skupinou cestujících s dětmi. Pokud ale respondent má zájem o využití této služby, je pro něj maximálně přínosná. Roznáškovou službu využívá velká část cestujících, avšak nedostatek vlakového personálu v některých případech prodlužuje délku čekání na obsluhu. U lůžkového vozu a přepravy kola se potvrdilo nízké využití, nicméně jejich nabídka má své opodstatnění a neměla by v nabídce doplňkových služeb dopravce chybět. České dráhy a RegioJet mají kvalitně zpracované aplikace do mobilních telefonů a odráží se tedy ve výsledku hodnocení. Na druhé straně LEO Express zaostává s aplikací, ale náhradou oproti ostatním je možnost koupě jízdenky telefonicky.

3 NÁVRH NA ZLEPŠENÍ DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB CESTUJÍCÍM

V teoreticko-metodologické části byla teoreticky rozebrána problematika doplňkových služeb, dopravní prostředky, kvalita přepravních služeb, kupní rozhodovací procesy a popsání základní doplňkové služby. Analytická část se zaměřila na železniční osobní dopravu, konkrétněji na tři největší osobní železniční dopravce v ČR. U každého dopravce byly analyzovány základní nabízené doplňkové služby. Dále byl vytvořen dotazník, jehož úkolem bylo zhodnotit stav doplňkových služeb z pohledu cestujícího.

Výsledky a poznatky hodnocení i náměty respondentů na zlepšení doplňkových služeb na palubě vlaku posloužily k návrhům, které budou prezentovány v následujícím textu.

3.1 Návrhy vycházející z podnětu respondentů

V dotazníku byla obsažena i otevřená otázka, do které mohl respondent vypsát své postřehy, připomínky a zlepšení ohledně doplňkových služeb ve vozech tří největších železničních dopravců v ČR. Po vyhodnocení připomínek bylo vybráno několik zajímavých nápadů, jejichž následné zavedení do praxe by přineslo určitý užitek a přínos.

3.1.1 Výběr místa u vlaku ze zahraničí

Rezervaci místa lze provést několika způsoby. U většiny vnitrostátních vlaků si cestující může zakoupit konkrétní místo z plánku vozu. Při výběru vlaku ze zahraničí, a to platí i u některých vnitrostátních vlaků, však tato možnost být nemusí a cestujícímu je sedadlo přiděleno automaticky.

Při koupi jízdenky delší dobu dopředu dopravce nabízí i výběr oddílu. Například tichý oddíl, dámský oddíl, cestující s dětmi a další. Případně je možné zvolit místo u okénka nebo v uličce. Zvolené místo bude následně vygenerováno a cestující dostane informace o oddíle a čísle sedadla. Vybraná skupina cestujících by mohla ocenit vymezení oddílu, u kterého by bylo možné až do odjezdu vlaku rezervovat konkrétní místo.

3.1.2 Platba bezkontaktně za občerstvení

Při koupi drobného občerstvení v současné době nelze platit jiným způsobem než v hotovosti. Určitým zlepšením by mohlo být zavedení placení pomocí platebního terminálu s bezkontaktní platbou.

Tůma (2016) tvrdí, že v České republice roste obliba platby přes platební terminál. Jak pro zákazníka, tak i pro dopravce je platební terminál výhodou. Dále uvádí, že platební terminál zvyšuje pohodlí zákazníka a přináší vyšší tržby.

Zákazník v dnešní době očekává platbu kartou automaticky jako součást zákaznického servisu. Tůma (2016) následně objasňuje problematiku poplatků za transakci. Nová pravidla, která v České republice začala platit v prosinci 2015, určila strop pro platby debetní kartou na 0,2 % z platby a u kreditní karty na 0,3 %.

Většina bankovních institucí nabízí výhodné balíčky. Ve většině případů koupi nebo pronájem platebního terminálu dle Tůmy (2016) zprostředkovatel neúčtuje a zapůjčí ho dopravci zcela zdarma. Ostatní poplatky jsou obchodním tajemstvím bank a zveřejňují je až v celkové nabídce. O cenové nabídce rozhoduje měsíční obrat a průměrná platba. Obrat by při intenzivním využívání kritéria splňoval. Negativem jsou však nízké platby při koupi drobného občerstvení u pojízdného minibaru. Nejlevnější položka v nabídce minibaru je za 10 Kč až po nejdražší přibližně 25 Kč.



Obrázek 22 Platební terminál (Starpokladny, [b.r.])

Při současné povinnosti evidovat tržby musí obsluha vozíku s občerstvením disponovat pokladnou a vydávat účtenky. Doplnkem by tak mohl být terminál, viz obrázek 22, který by byl součástí pokladny. Na trhu existuje pokladna 3v1 (registrační pokladna, tiskárna účtenek a platební terminál). Pokladna je propojena pomocí sítě Wi-Fi nebo pomocí mobilní sítě GPRS. Jak uvádí starpokladny [b.r.], pokladna má i doplňkové funkce jako například možnost platby v cizí měně a následný přepoččet dle kurzu, zálohování dat, statistiky prodeje a další.

3.1.3 Rozdílné oddíly a úprava kupé

Většina vlaků vyšší kvality již dnes disponuje klimatizací. Jak lze vidět na obrázku 17, až 60 % cestujících ocení klimatizaci. Pro zbylou skupinu cestujících by však bylo přínosem zařadit i takové oddíly, které namísto klimatizace disponují otevíratelnými okny.

I samotné oddíly kupé nabízí prostor ke zlepšení. Několik propojených kupé s uvnitř umístěnými stojany na kola a místy k sezení by mohlo být jednou z inovovaných variant nabízejících bezpečné zajištění a sledování kola. Podobným způsobem má společnost RegioJet zařízení i dětské kupé. Cestující by si zakoupil společně s jízdenkou i místenku jak pro sebe na sezení, tak i přidělené místo pro kolo. Mohl by tak dohlížet na kolo po celou dobu jízdy. V zimních obdobích by bylo kupé upraveno a šlo by tak nahradit kola lyžemi a snowboardy; kupé by tak bylo využito celoročně.

3.1.4 Autovlak

V současné době České dráhy nemají v nabídce autovlaku konkurenci. Pro ilustraci je na obrázku 23 vyobrazen typický autovlak Českých drah. Pro tuto službu jsou nabízeny noční a denní vlaky z Prahy do Košic a Humenného a zpět. Dle E15 (2014) mají autovlaky perspektivu a jejich využívání roste. Společnost RegioJet (2017c) vypravuje své vlaky i na Slovensko a mohla by tudíž konkurovat Českým drahám na trase z Prahy do Košic. Připojení přepravního vagónu na auta by mohlo být doplňkovou službou ke spoji RJ 1021, který má pravidelný odjezd z Prahy v 21:44 a příjezd do Košic v 5:58. Opačným směrem by byl vagón součástí vlakové soupravy RJ 1020 ve 21:20 v Košicích s příjezdem do Prahy v 5:58 ráno.



Obrázek 23 Autovlak (České dráhy, 2016h)

Nevýhodou je ale nutnost využít přepravu z počáteční stanice do stanice konečné a konkurence Českých drah. Úsporným řešením by byla nabídka této služby pouze některé dny v týdnu jako například neděle, středa a pátek. Dopravce při stanovení ceny musí brát v úvahu své vlastní minimální náklady. Cena by neměla být dlouhodobě nižší než náklady spojené s touto doplňkovou službou. Dále by cena neměla překročit náklady spojené s cestou osobního automobilu po vlastní ose. Potencionální zájemce by tak tuto doplňkovou službu volil pouze z důvodu většího komfortu a pohodlí.

3.1.5 Internet café a restaurační vůz

V současné době všichni tři dopravci nabízejí ve svých vozech teplé občerstvení, ať už na místě sezení či v restauračním voze. Nenabízí však internetovou kavárnu. Jak uvádí zelpage (2009), existují i dvoupatrové železniční vozy znázorněné na obrázku 24. Zajímavým řešením by bylo přestavění horního patra na restaurační vůz společně s internetovou kavárnou, ve které by na jednom konci barista obsluhoval cestující sedící na pohodlných kožených křeslech. Na opačné straně by se číšník staral o hosty restaurace. Ve spodní části vagonu by byla vybudována kuchyň a teplá jídla by vyvážel výtah do druhého patra, které by obsluhoval již zmíněný číšník.



Obrázek 24 Dvoupatrový vagon (zelpage, 2009)

3.2 Návrhy vycházející z podnětu autora

V této části jsou interpretovány další návrhy, tentokrát nepocházející od dotazovaných, ale od autora této práce, které by měly zlepšit doplňkové služby ve vozidlech hromadné dopravy, konkrétněji tedy ve vlacích tří největších osobních železničních dopravců.

3.2.1 Uznávání jízdenek

Při vstupu společností RegioJet a LEO Express na český trh vznikla na železnici tarifní roztržitost. Při koupi jízdenky na vlak konkrétního dopravce není možné využít

služeb ostatních dopravců. Zavedení univerzálních jízdenek by pro zákazníka znamenalo zjednodušení a v jistých případech i zkrácení cestovní doby.

Spuštění uznávaných jízdenek v sobě nicméně nese problém rozdělování tržeb za prodané jízdenky. Každého dopravce využívá rozdílný počet cestujících, kteří cestují do odlišných míst a na různé vzdálenosti. Při koupi jízdenky u pokladny by neexistoval efektivní způsob zjištění, jakého dopravce by cestující následně skutečně využil.

Částečným pokrokem by mohl být vzájemný prodej jízdenek. Cestovní doklad by byl zakoupený u jedné pokladny. Jízdenka by však nebyla uznávána jako univerzální, ale skládala by se z několika samostatných jízdenek, které by při změně dopravce v průběhu cesty pasažér využíval.

3.2.2 Nabíjení mobilního zařízení

U většiny míst ve vlaku již dnes lze nalézt zásuvku na 230 V pro napájení drobné elektroniky. Jak je uvedeno na obrázku 10, až 339 z celkových 352 respondentů využívá této doplňkové služby.

Problém může nastat, pokud cestující nedisponuje nabíječkou a potřebuje své zařízení nabít. Alternativou by mohl být speciální chargebox. Jak uvádí ČEZ (2015), každá dobíjecí stanice neboli chargebox je vybavena šesti uzamykatelnými přihrádkami s adaptéry pro nabíjení nejpoužívanějších typů mobilních telefonů, tabletů, herních konzolí, fotoaparátů nebo MP3 přehrávačů. Sejf, který je uzamčen speciálním klíčem, navíc zajišťuje bezpečí přístrojů po dobu, kdy jejich majitelé využívají ostatní doplňkové služby.

Na obrázku 23 je uveden příklad chargeboxu, který by bylo možné umístit do vlaku jednotlivých dopravců.



Obrázek 23 Chargebox (ČEZ, 2015)

3.2.3 Prodej jízdenek na MHD

Většina větších měst disponuje sítí městské hromadné dopravy. Jízdenky lze koupit na nádraží v trafice nebo v automatu. V dnešní uspěchané době, kdy je čas cenné aktivum, musí dopravce nabízet takové doplňkové služby, kterými ušetří cestujícím promarněný čas.

Pokud cestující dojíždí do své cílové zastávky a předpokládá, že využije služeb MHD, mohl by si ve vlaku rovnou koupit přepravní doklad. Jízdenka by byla nabízena u pojízdného minibaru, u kterého by bylo možné platit pomocí platebního terminálu bezkontaktně.

3.2.4 Drobná elektronika

Při cestování vlakem tráví pasažéři svůj čas různými způsoby. Využívají čas pro práci na různých úkolech, na komunikaci a prohlížení videí a filmů. Společnost RegioJet zapůjčuje sluchátka ve voze Astra. Ostatní dopravci však podobnou službu nenabízí a pokud cestující nedisponuje vlastními sluchátky, nemůže sledovat filmy na zábavním portále.

Zapůjčení sluchátek může pro mnoho lidí znamenat problém z hygienického hlediska. Na rozdíl od špuntů do uší, které společnost LEO Express nabízí jednorázově, sluchátka nelze zapůjčit jednorázově a po použití je vyhodit. Důvodem je cena špuntu, která je oproti sluchátkům zanedbatelná.

České dráhy (2017ch) společně s prodejcem elektra Datart ve svých restauračních vozech nabízí ke koupi drobnou elektroniku. Příkladem mohou být sluchátka, nabíječky s micro USB konektorem, digitální kamera a powerbanka. Ceny jsou stejné jako při koupi v prodejně společnosti Datart. Většina cestujících ale o těchto službách neví, a proto je ani nemohou využít.

Řešením tak může být lepší informovanost o nabízených službách. Umístění nabídky na jídelní lístek, reklamní plakát umístěný v prostoru vlaku a případně i audiovizuální informace o nabízených doplňkových službách.

Společnosti RegioJet a LEO Express mohou tuto službu nabízet v celých svých vlacích. Cestující by byli informováni o celkové nabídce a pokud by měli zájem si zboží zakoupit, požádali by stevarda, který by poskytl informace o produktu s následným prodejem. České dráhy by mohly nabídku drobné elektroniky zavést i do vozíkového minibaru a rozšířit portfolio elektroniky v restauračním voze.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývá nabídkou doplňkových služeb tří největších železničních dopravců v České republice, kvalitou zmíněných služeb, jejich využitím a spokojeností cestujících. Cílem této práce byl návrh možných zlepšení v oblasti doplňkových služeb na palubě vlaků. Pro sběr informací byl vytvořen dotazník, ze kterého vychází analýza a návrhy zlepšení doplňkových služeb.

Z celkového počtu 461 respondentů dotazníku pouze 9 při svém cestování nikdy nevyužilo vlak. Tato informace svědčí o faktu, že železnice je páteří dopravy. Na otázku týkající se toho, jak jsou cestující při výběru dopravce ovlivněni doplňkovými službami, 15 % dotazovaných odpovědělo, že rozhodně ovlivněni jsou. Je patrné, že existuje skupina lidí, která je ochotná si za pohodlí a nadstandard připlatit. Na druhé straně, v průzkumu 22 % respondentů odpovědělo, že doplňkové služby při výběru dopravce rozhodně neovlivní, a je pravděpodobné, že jejich prioritou je cena. Největší skupinu tvoří cestující, kteří jsou si svým ovlivněním nejistí. Okolo 35 % cestujících tvrdí, že jsou doplňkovými službami spíše neovlivněni a zbylých 28 % pasažérů tvrdí, že ovlivněni spíše jsou.

Dalším krokem bylo zjistit, které z doplňkových služeb zdarma jsou při cestování nejvíce využívány. Mezi nejoblíbenější se řadí Wi-Fi společně se zásuvkami na 230 V. Pro širší využití elektrické energie byl v návrhové části představen koncept nabíjecí stanice ve vlaku. Dalšími nejčastěji využívanými doplňkovými službami byly klimatizace, voda a káva či místenka v ceně jízdenky. U klimatizace bylo navrženo zlepšení spočívající v oddílu bez klimatizace s otevřenými okny a také možnost platby bezkontaktně za vodu, kávu a další drobné občerstvení.

Pro efektivní porovnání doplňkových služeb jednotlivých dopravců byla vytvořena imaginární situace, ve které měl každý respondent možnost ohodnotit doplňkové služby zvoleného dopravce. Výsledkem bylo ohodnocení Wi-Fi u všech dopravců jako průměrné. Občerstvení je s přibližně 30 % hodnoceno jako průměrné a stejné procento respondentů jej hodnotí dokonce jako perfektní. Velká část respondentů však nemohla občerstvení posoudit. Zájem o tuto službu může být zvýšen rozšířením platby bankovní kartou. Přepravu jízdního kola přibližně 50 % ze všech respondentů nedokáže posoudit. Pokud ale dotazovaný měl možnost využít této služby, hodnotil ji okolo 23 % průměrně a 23 % perfektně. Objevila se i skupina lidí, čítající přibližně 6 %, která v případě přepravy jízdního kola všechny dopravce ohodnotila špatně. Důsledkem tohoto špatného hodnocení může být povinná rezervace místa v některých vlacích nebo hrozba odcizení kola v průběhu cesty. Pro snížení špatného

hodnocení a zvýšení využívání přepravy kola byl představen koncept vlastního rozšířeného kupé pro cyklisty a v zimní sezóně i pro lyžaře a snowboardisty. Další doplňkovou službou je rezervační systém, který ve velké míře dotazovaní hodnotili jako perfektní. Při dálkovém cestování je pro cestujícího přínosná jistota místa k sezení a dopravce má přehled o využití míst soupravy. V tomto případě byla doporučena navíc možnost výběru konkrétního místa z plánu, namísto volby místa automaticky. Jedná se převážně o vlaky ze zahraničí. Poslední sledovanou doplňkovou službou je klimatizace, necelých 60 % dotazovaných ji ve vlaku rozhodně ocení.

V další fázi byly sbírány informace ohledně využití jednotlivých dopravců respondenty. České dráhy využila drtivá většina dotazovaných, RegioJet již využilo přibližně 60 % a okolo 38 % respondentů má zkušenosti se společností LEO Express. Následně bylo vybráno 7 doplňkových služeb, u kterých následovalo porovnání týkající se toho, jak často je dotazovaný u každého dopravce využívá. Z výsledků je patrné vysoké využívání Wi-Fi u všech dopravců a všech věkových skupin. Důvodem je pravděpodobně snadné připojení mobilního telefonu, tabletu, či notebooku. Nicméně, problém nastává při vybití baterie. Cestující si může nabít mobilní zařízení v elektrické zásuvce u místa sezení. Pokud však nedisponuje nabíjecím zařízením, mohl by využít dvou možností; zapojit a zamknout zařízení do chargeboxu nebo zakoupit dobíjecí zařízení u obsluhy. Zakoupit drobnou elektroniku by cestující mohl i pro využití zábavního portálu v případě, že nedisponuje vlastními sluchátky a má zájem o sledování filmů, poslech hudby a další. Lůžkový vůz využívá malá část cestujících, atraktivitu této služby by mohlo zvýšit propojení jízdenky na lůžko společně s autovlakem. Cena by byla nižší při současném využití obou doplňkových služeb. Restaurační vůz se potýká s problémem rušení strážníků ostatními cestujícími. Návrh počítá s využitím dvoupatrového železničního vozu, ve kterém bude umístěna jídelna a případně i internetová kavárna mimo úroveň ostatních procházejících cestujících. Minibar neboli roznášková služba je oblíbený především díky nabídce tekutin a drobného občerstvení bez nutnosti opustit místo. Nabídka by se však dala rozšířit o jízdenky na MHD pro města, kterými vlak projíždí. Dále byly porovnány další doplňkové služby jako aplikace ke koupi jízdenky, či přeprava kola. V případě, že daný dopravce konkrétní doplňkovou službou nedisponuje, bylo zjišťováno, do jaké míry by cestující službu využil, pokud by je dopravce nabízel.

Závěrem lze říci, že výzkum osvětlil současnou situaci v oblasti doplňkových služeb ve vlacích tří největších českých dopravců. Potvrdil, že již nabízené doplňkové služby jsou

využívány při práci a zábavě ve vlaku. Existují ale jistá zlepšení, která by zákazník ocenil, avšak v současné době je žádný dopravce nenabízí nebo jsou ve fázi testování.

POUŽITÁ LITERATURA

ČESKÉ DRÁHY, 2011. Doplnkové služby ČD. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2017-01-20]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/sluzby-na-nadrazi/nabidka-sluzeb/-7323/>

ČESKÉ DRÁHY, 2016a. Další služby. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2017-03-04]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/dalsi-sluzby/default.htm>

ČESKÉ DRÁHY, 2016b. Další služby a občerstvení ve vlaku. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2017-03-06]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/dalsi-sluzby/jidelni-vozy-a-obcerstveni-ve-vlaku/-26738/>

ČESKÉ DRÁHY, 2016c. Další služby psi, kola a jiná zavazadla. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2017-03-06]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/dalsi-sluzby/psi-kola-a-jina-zavazadla/-26528/>

ČESKÉ DRÁHY, 2016d. České dráhy přidají vlaky s občerstvením, internetem a s přepravou jízdnicích kol. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2017-03-07]. Dostupné z: <http://www.ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/-28081/>

ČESKÉ DRÁHY, 2016e. Zábavní portál v railjetech je v provozu, cestující můžou sledovat filmy nebo poslouchat hudbu. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2017-03-29]. Dostupné z: <http://www.ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/-27376/>

ČESKÉ DRÁHY, 2016f. Tichý oddíl. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2017-03-26]. Dostupné z: <http://www.ceskedrahy.cz/pendolino/sluzby-ve-vlaku/tiche-oddily/-15338/>

ČESKÉ DRÁHY, 2016g. Můj vlak. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2017-03-26]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/typy-jizdenek/jak-koupit-jizdenku/-26327/>

ČESKÉ DRÁHY, 2016h. Autovlak. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2017-03-26]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/nase-vlaky/autovlak/autovuz/-25872/>

ČESKÉ DRÁHY, 2017a. Train shop. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2017-03-26]. Dostupné z: <http://www.jidelnivozy.cz/trainshop/>

ČESKÉ DRÁHY, 2017b. E-shop. *České dráhy, a.s.* [online]. [cit. 2017-01-20]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/eshop/>

ČESKO, 2010. *Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-194>

SKUPINA ČEZ, 2015. ČEZ nabízí energii pro mobily zdarma ve 13 nákupních centrech. *Skupina ČEZ* [online]. [cit. 2017-05-22]. Dostupné z: <https://www.cez.cz/cs/pro-media/tiskove-zpravy/5012.html>

ČSN EN 13816, 2003. *Doprava - Logistika a služby - Veřejná přeprava osob - Definice jakosti služby, cíle a měření*. Praha: Český normalizační institut.

DRDLA, Pavel, 2014. *Osobní doprava regionálního a nadregionálního významu*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-787-2.

E15.CZ, (2014). Autovlaky jsou ekonomicky zajímavé. *E15.cz* [online]. [cit. 2017-05-22]. Dostupné z: <http://zpravy.e15.cz/byznys/doprava-a-logistika/ceske-drahy-autovlaky-jsou-ekonomicky-zajimave-preprava-roste-v-tisicich-1097396>

FÍŠEROVÁ, Eva, [2007]. Dopravní obslužnost je veřejná služba. *Parlament, vláda, samospráva: zpravodajský měsíčník pro státní správu a podnikatele* [online]. [cit. 2017-01-20]. Dostupné z: <http://www.parlament-vlada.eu/index.php/komentar-doprava/453-dopravni-obslnost-je-veejna-sluba>

HEČKOVÁ, Tereza, 2011. Koncepce hodnoty pro zákazníka a definování faktorů vnímaných uživatelem v oblasti dopravy. In: *Uživatel v dopravním systému a tvorba hodnoty dopravních služeb*. Pardubice: Univerzita Pardubice, s. 27-33. ISBN 978-80-7395-449-9.

KOTLER, Philip, 1998. *Marketing Management*. Praha: Grada. ISBN 80-7169-600-5.

LEO EXPRESS, 2017a. O firmě. *LEO Express a.s.* [online]. [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: <http://www.le.cz/cms/o-firme-199.htm>

LEO EXPRESS, 2017b. Zážitek z cest. *LEO Express a.s.* [online]. [cit. 2017-03-04]. Dostupné z: <http://www.le.cz/cms/ve-vlaku-9.htm>

LEO EXPRESS, 2017c. Přeprava kol. *LEO Express a.s.* [online]. [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <https://www.le.cz/i.php?page=cms-56939>

LEO EXPRESS, 2017d. Přeprava zvířat. *LEO Express a.s.* [online]. [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <https://www.le.cz/i.php?page=cms-126>

MOJŽÍŠ, Vlastislav et al., 2003. *Kvalita dopravních a přepravních procesů*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 80-86530-09-4.

MOLKOVÁ, Tatiana, 2013. *Kvalita dopravních a přepravních procesů: studijní opora* [CD]. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-640-0.

REGIOJET, 2017a. Jak to všechno začalo. *RegioJet a.s.* [online]. [cit. 2017-02-14]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/o-nas/nas-pribeh/>

REGIOJET, 2017b. Zážitek z cest. *RegioJet a.s.* [online]. [cit. 2017-03-04]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/servis/sluzby-ve-vlaku/>

- REGIOJET, 2017c. Jízdní řády. *RegioJet a.s.* [online]. [cit. 2017-03-04]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/jizdni-rady-a-zastavky/jizdni-rady/index.html?timetableId=3252012012>
- REGIOJET, 2017d. Přeprava zavazadel a zvířat. *RegioJet a.s.* [online]. [cit. 2017-03-04]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/ceny-a-jizdenky/preprava-zavazadel-a-zvirat/>
- ŘEZNÍČEK, Bohumil a Pavel ŠARADÍN, 2001. *Marketing v dopravě*. Praha: Grada . ISBN 80-247-0051-4.
- SLÁMA, David, 2014. Veřejná osobní doprava – Přehled legislativní úpravy. *Obec & Finance* [online]. Roč. VII, č. 2 [cit. 2017-01-25]. Dostupné z: <http://www.obecafinance.cz/reserse.asp?rok=2014&cislo=2>
- STARPOKLADNY, [b.r.]. Platební terminály. *Starpokladny* [online]. [cit. 2017-05-22]. Dostupné z: http://www.starpokladny.cz/produkt/platebni-terminal-675-wifiblueetooth-baterie/?gclid=CO_0wfHnhtQCFe8V0wodfpIIug
- SŽDC, (2017) Dopravci působící na české železniční síti. *SŽDC* [online]. [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: <http://www.szdc.cz/provozovani-drahy/dopravci.html>
- ŠIROKÝ, Jaromír a kol., 2012. *Technologie dopravy*. 5., rozšíř. vyd. Pardubice: Institut Jana Pernera. ISBN 978-80-86530-82-6.
- TŮMA, Ondřej, 2016. Platební terminály pro podnikatele stále dostupnější. Na kolik vyjdou? *Peníze.cz* [online]. [cit. 2017-05-22]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/platebni-karty/310308-platebni-terminaly-pro-podnikatele-stale-dostupnejsi-na-kolik-vyjdou>
- KAPLAN, Lubomír, 2016. Rychlovlaky a rychlodráhy. *Vysokorychlostní železnice* [online]. [cit. 2017-05-22]. Dostupné z: <http://www.vysokorychlostni-zeleznice.cz/vysokorychlostni-zeleznice-v-cr/>
- ZELPAGE, 2009. Dvoupatrové vozy. *Zelpage.cz* [online]. [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <http://www.zelpage.cz/zpravy/6853>

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Sperlingova stupnice.....	19
-------------------------------------	----

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Vazby prvků kvality procesu v osobní dopravě a přepravě	19
Obrázek 2 Postup rozhodování zákazníka dopravních služeb.....	22
Obrázek 3 Zábavní portál	29
Obrázek 4 Dětské kupé ve vozech RegioJet.....	30
Obrázek 5 Lůžkový a lehátkový vůz	31
Obrázek 6 Aplikace jízdenky	32
Obrázek 7 Rozložení pohlaví	35
Obrázek 8 Věková struktura	36
Obrázek 9 Ovlivnění doplňkovými službami	37
Obrázek 10 Doplňkové služby zdarma.....	37
Obrázek 11 Výběr nejlepšího dopravce	38
Obrázek 12 Hodnocení dopravce	39
Obrázek 13 Wi-Fi	40
Obrázek 14 Občerstvení	40
Obrázek 15 Přeprava kola.....	41
Obrázek 16 Rezervační systém.....	42
Obrázek 17 Klimatizace.....	42
Obrázek 18 Využití dopravců.....	43
Obrázek 19 České dráhy doplňkové služby.....	43
Obrázek 20 RegioJet doplňkové služby.....	44
Obrázek 21 LEO Express doplňkové služby	45
Obrázek 22 Platební terminál	47
Obrázek 23 Chargebox	50

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Ceny jízdenek (Praha hl. n. – Pardubice hl. n.)

Příloha B Přepavné za psa

Příloha C Dotazník

Příloha A Ceny jízdenek (Praha hl. n. – Pardubice hl. n.)

Cena jízdenky za druhou třídu České dráhy

Výběr ceny

Praha hl.n. Odj. 29.5.2017, 09:52 ⌚ 55 min
Pardubice hl.n. Příj. 29.5.2017, 10:47 → bez přestupů (EC)

DOPORUČENÁ NABÍDKA

Cena jízdenky

Akční základní jednosměrná, 2. třída, 1 osoba ?

140 Kč +14 B

Vybrat

ALTERNATIVNÍ NABÍDKY

Včasná jízdenka Česko základní, 2. třída, 1 osoba ?
vyprodáno, nakupujte příště s větším časovým předstihem

99 Kč +9 B

vyprodáno

Obyčejná jednosměrná, 2. třída, 1 osoba ?

149 Kč +14 B

Vybrat

Celodenní síťová, 2. třída, 1 osoba ?

579 Kč +57 B

Vybrat

Cena jízdenky za první třídu České dráhy

Výběr ceny

Praha hl.n. Odj. 29.5.2017, 09:52 ⌚ 55 min
Pardubice hl.n. Příj. 29.5.2017, 10:47 → bez přestupů (EC)

DOPORUČENÁ NABÍDKA


Cena jízdenky

Obyčejná jednosměrná, 1. třída, 1 osoba ?

194 Kč +19 B

Vybrat

Cena jízdenek LEO Express

09:13 Praha, hl. n.
LE1355n  LEO EXPRESS
10:08 Pardubice, hl.n.
⌚ 55 min 📏 104 km







ECONOMY CLASS
129 CZK

BUSINESS CLASS
269 CZK

PREMIUM CLASS
439 CZK

P Parking na nádraží
ZDARMA až
na 24 hodin! **

Ceny jízdenek RegioJet

 9:44 10:38 - 41 ✓ 🔍 	79 — 165 CZK
<p>LOW COST - bez servisu Volných míst: 5 ✓</p> <p>🔍 📷 Bez možnosti cateringu, bez stevarda/dky, otevřený prostor, garance NEJNIŽŠÍ ceny, pouze zdarma voda Rajec; plyšové sedačky. Možnost převozu kola při rezervaci.</p>	 79 CZK
<p>STANDARD Volných míst: 5 ✓</p> <p>🔍 📷 Plný servis, kupé pro 6 osob, plyšové nebo kožené sedačky. Možnost výběru vozu Astra: moderní vůz s otevřeným prostorem, zabudovaný monitor v sedačce nebo velký stůl, klidová zóna.</p>	 105 CZK
<p>RELAX Volných míst: 3 ✓</p> <p>🔍 📷 Plný servis, otevřený prostor, velké kožené sedačky. Doporučujeme.</p>	 139 CZK
<p>BUSINESS Volných míst: 28 ✓</p> <p>🔍 📷 Plný servis, velké kupé pro 4 osoby, velké kožené sedačky - nejvíce prostoru. Doporučujeme.</p>	 165 CZK

Zdroj: České dráhy, 2017b, LEO Express, 2017a, RegioJet, 2017c

Příloha B Převavné za psa u Českých drah

Vzdálenost (km)	Cena (Kč)	Vzdálenost (km)	Cena (Kč)
1-50	15	201-250	35
51-100	20	251-300	40
101-150	25	301-350	45
151-200	30	350 a více	50

Zdroj: České dráhy, 2016b

Doplňkové služby železničních dopravců

*Povinné pole

1. Uveďte prosím Vaše pohlaví *

Označte jen jednu elipsu.

- Muž
 Žena

2. Napíšte Váš věk *

3. Použili jste nebo používáte při svém cestování vlak? *

Označte jen jednu elipsu.

- Ano
 Ne *Po poslední otázce v této části přeskočte na "Moc Vám děkuji za vyplnění dotazníku! ;)."*

4. Rozhodujete se při výběru dopravce podle nabízených doplňkových služeb jako např. Wi-Fi, občerstvení, aplikace ke koupi jízdenky? *

Označte jen jednu elipsu.

- Rozhodně ano
 Spíše ano
 Spíše ne
 Rozhodně ne

5. Které doplňkové služby zdarma byste využili? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Wi-Fi
 Aplikace na koupi jízdenky
 Zábavní portál na palubě vlaku (sledování filmů, audio knihy, hry)
 Dětský koutek
 Přebalovací koutek
 Voda, káva
 Tichý oddíl
 Klimatizace
 Zásuvky na 230 V
 Místenka v ceně jízdenky
 Přeprava jízdních kol
 Noviny, časopisy

6. Za které doplňkové služby jste ochotni si připlatit? **Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- Pohodlnější sedadla (Business třída, Relax třída a první třída)
- Jídla v jídelním voze
- Občerstvení donáškovou službou
- Lůžkový a lehátkový vůz
- Nemám zájem o tyto služby
- Jiné: _____

Předpokládáme, že se musíte dostat z Prahy do Pardubic. Máte možnost využít služeb Českých drah, RegioJet a LEO Express. Čas odjezdu, čas jízdy a cena jsou pro všechny stejné.

Předpokládáme, že se musíte dostat z Prahy do Pardubic. Máte možnost využít služeb Českých drah, RegioJet a LEO Express. Čas odjezdu, čas jízdy a cena jsou pro všechny stejné.

7. Kterého dopravce byste využili? **Označte jen jednu elipsu.*

- České dráhy
- RegioJet
- LEO Express
- Jiné: _____

8. Zvolili byste tohoto dopravce při každé cestě, pokud by to bylo možné? **Označte jen jednu elipsu.*

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

9. Je Váš výběr dopravce ovlivněn doplňkovými službami, které nabízí? **Označte jen jednu elipsu.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Žádný vliv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Velký vliv

10. Jste spokojeni s doplňkovými službami Vámi zvoleného dopravce? **Označte jen jednu elipsu.*

- Rozhodně ano
 Spíše ano
 Spíše ne
 Rozhodně ne

Ohodnocení základních doplňkových služeb Vámi vybraného dopravce**11. Wi-Fi na palubě hodnotím jako ****Označte jen jednu elipsu.*

- Špatnou
 Průměrnou
 Perfektní
 Nemohu posoudit

12. Jak byste posoudili kvalitu občerstvení? **Označte jen jednu elipsu.*

- Špatná
 Průměrná
 Perfektní
 Nemohu posoudit

13. Možnost přepravy kola hodnotím jako **Označte jen jednu elipsu.*

- Špatnou
 Průměrnou
 Perfektní
 Nemohu posoudit

14. Rezervační systém je **Označte jen jednu elipsu.*

- Špatný
 Průměrný
 Perfektní
 Nemohu posoudit

15. Oceníte klimatizaci ve vlaku? **Označte jen jednu elipsu.*

- Rozhodně ano
 Spíše ano
 Spíše ne
 Rozhodně ne
 Nemohu posoudit

16. Máte nějaký nápad na zlepšení doplňkových služeb Vašeho dopravce?

Využili jste někdy služeb Českých drah?**17. ****Označte jen jednu elipsu.*

- Ano
 Ne *Přeskočte na otázku 25.*

České dráhy**18. Zábavní portál ****Označte jen jednu elipsu.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

19. Aplikaci Můj vlak **Označte jen jednu elipsu.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

20. WI-FI ve vlaku *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

21. Roznáškovou službu (drobné občerstvení z vozíku) *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

22. Restauriční vůz *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

23. Lehátkový nebo lůžkový vůz *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

24. Přepravu kola *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

Využili jste někdy služeb RegioJet?**25. ***

Označte jen jednu elipsu.

- Ano
 Ne *Přeskočte na otázku 33.*

RegioJet

26. Zábavní portál **Označte jen jednu elipsu.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

27. Aplikace RegioJet (Jízdenky) **Označte jen jednu elipsu.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

28. Wi-Fi ve vlaku **Označte jen jednu elipsu.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

29. Roznáškovou službu (drobné občerstvení od stevardů) **Označte jen jednu elipsu.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

30. V případě, že by dopravce nabízel restaurační vůz **Označte jen jednu elipsu.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec bych jej nevyužil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně bych jej využil

31. Lehátkový a lůžkový vůz **Označte jen jednu elipsu.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

32. Přepravu kola *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

Využili jste někdy služeb LEO Express?**33. ***

Označte jen jednu elipsu.

Ano

Ne Přeskočte na "Moc Vám děkuji za vyplnění dotazníku :)."

LEO Express**34. V případě, že by dopravce nabízel zábavní portál ***

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec bych jej nevyužil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně bych jej využíval

35. Aplikaci LEO Express jízdenky *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

36. Wi-Fi ve vlaku *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

37. Roznáškovou službu (drobné občerstvení od stevardů) *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

29. 5. 2017

Doplňkové služby železničních dopravců

38. Občerstvení ve vlaku *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

39. V případě, že by dopravce nabízel lehátkový nebo lůžkový vůz *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec bych jej nevyužíval	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně bych jej využíval

40. Přepravu kola *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vůbec nevyužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hodně využívám

Moc Vám děkuji za vyplnění dotazníku! :)

Používá technologii
 Google Forms