



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Bakalářská práce

Inovace produktu služeb železniční dopravy
v cestovním ruchu na Jindřichohradecku

Vypracovala: Petra Kňourková

Vedoucí práce: Ing. Viktor Vojtko, Ph.D.

České Budějovice 2015

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Petra KŇOURKOVÁ**
Osobní číslo: **E09126**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Inovace produktu služeb železniční dopravy v cestovním ruchu na Jindřichohradecku**
Zadávající katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

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

Cíl práce:

Prostřednictvím analýzy provést zhodnocení současné nabídky služeb v železniční dopravě na Jindřichohradecku a jejího přínosu pro cestovní ruch. Na základě terénního šetření navrhnout změny a opatření, která povedou ke zkvalitnění stavu.

Metodický postup:

1. Studium teoretických východisek
2. Situační analýza
3. Příprava a realizace terénního šetření
4. Návrhy a opatření
5. Příprava nového produktu a jeho uvedení na trh

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíle a metody. 4. Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání. 5. Vlastní návrhy. 6. Závěr. 7. Seznam literatury.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **30 - 60 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:

Goeldner, Ch. R., Ritchie J. R. B. *Tourism: Principales, Practices, Filosofies. Eleven edition, Wiley - John Wiley & Sons, Inc., 2009.*

Hesková, M. a kol. *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy. Praha: Fortuna, 2011.*

Horner. S., Swarbrooke J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada Publishing, 2003*

Krčmář, M. *Po stopách našich železnic. Praha: NADAS, 1991.*

Orieška, J., *Služby v cestovním ruchu. Praha: Idea servis, 2010.*

Štikar, J., Hoskovec, J., Štikarová, J. *Psychologie v dopravě. Praha: Karolinum, 2003.*

Zurynek, J., Zelený, L., Mervart, M. *Dopravní procesy v cestovním ruchu. Praha: ASPI, 2008.*


Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Vladimír Dvořák**
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: **15. února 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce: **16. dubna 2013**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
LS
Studená 13 (25)
370 05 České Budějovice


Ing. Viktor Vojtko, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 15. března 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem odhalování plagiátů.

V Drahově, dne 20. 8. 2015

.....
Petra Kňourková

Poděkování

Touto cestou bych chtěla poděkovat vedoucímu práce, Ing. Viktoru Vojtkovi, Ph.D. za odbornou pomoc, připomínky, rady a průběžné konzultace poskytované při zpracování mé bakalářské práce.

Dále bych ráda poděkovala již zesnulému Mgr. Vladimíru Dvořákovi.

Obsah

1. Úvod	3
2. Literární přehled	4
2.1 Cestovní ruch.....	4
2.1.1 Definice	4
2.1.2 Systém cestovního ruchu	5
2.1.3 Subjekt cestovního ruchu	5
2.1.4 Objekt cestovního ruchu.....	6
2.1.5 Produkt cestovního ruchu	7
2.1.6 Inovace	9
2.1.7 Typologie cestovního ruchu	10
2.1.7.1 Druhy cestovního ruchu	11
2.1.7.2 Formy cestovního ruchu	11
2.2 Služby cestovního ruchu	12
2.3 Doprava	15
2.4 Dopravní služby	16
2.5 Služby železniční dopravy	17
3. Cíle a metody	19
3.1 Cíl práce	19
3.2 Metodika.....	19
4. Řešení a výsledky	20
4.1 Historie železnice v České republice.....	20
4.2 Jindřichohradecké místní dráhy	22
4.3 Výsledky vlastního výzkumu	23
4.4 Situační analýza.....	37
4.4.1 Základní informace o JHMD	37
4.4.2 Organizační struktura JHMD	39
4.4.3 Finanční výsledky společnosti	40
4.4.3.1 Tržby společnosti	40
4.4.3.2 Osobní doprava	40

4.4.3.3 Osobní doprava nedotovaná	41
4.4.4 Projekty a dotace	41
4.4.5 Modernizace, úpravy a údržbové práce za rok 2012	42
4.4.6 Propagace společnosti	43
4.4.7 Vozový park	43
4.4.8 Provoz tratě	44
4.4.9 Nabízené služby	44
4.4.9.1 Pravidelné motorové vlaky	44
4.4.9.2 Parní vlaky	45
4.4.9.3 Ubytování	46
4.4.9.4 Regionální úzkokolejné muzeum Nová Bystřice	47
4.4.9.5 Strojvedoucím na zkoušku	47
4.4.9.6 Tisk lepenkových jízdenek	48
4.4.9.7 Ostatní služby a speciální programy	48
4.4.10 Konkurence v nákladní železniční dopravě	49
4.4.11 SWOT analýza	50
4.5 Vlastní návrhy	52
5. Závěr	58
I. Summary and keywords	
II. Seznam použité literatury	
III. Seznam internetových zdrojů	
IV. Seznam grafů	
V. Seznam obrázků	
VI. Seznam tabulek	
VII. Seznam použitých zkratk	
VIII. Seznam příloh	
Přílohy	

1. Úvod

Cestovní ruch a doprava jsou odvětví, která se prolínají. Nabídka přepravy v cestovním ruchu je v dnešní době velice rozmanitá. Nabízené služby jsou v dopravě silniční, vodní, letecké a také železniční. Železniční doprava patří v České republice mezi jednu z nevyužívanějších. V současné době se provozování osobní železniční dopravy v České republice věnuje více než 20 společností.

Vedlejší tratě z Jindřichova Hradce do Obrataně a do Nové Bystřice provozuje společnost Jindřichohradecké místní dráhy (JHMD). JHMD se od roku 1994 zabývá poskytováním služeb v železniční osobní a nákladní dopravě. Produkt, kterým se snaží oslovit co nejvíce zákazníků je přeprava historickým vlakem taženým parní lokomotivou. Ročně využije tuto nabídku několik desítek tisíc zákazníků.

Železniční doprava hraje důležitou roli v České republice už od poloviny 19. století. Rozvoj železnice jde neustále kupředu a v současné době je přeprava vlakem taženým parní lokomotivou už pouze nostalgickou záležitostí. Jindřichohradecké místní dráhy (JHMD) jsou v dnešní době jednou z mála společností, která přepravu historickými vlaky ještě provozuje. Možná proto přitahuje každý rok stále více turistů ze všech koutů naší země, ale i ze zahraničí.

Cestovní ruch na jihu Čech a především na Jindřichohradecku nabízí mnoho možností, jak trávit volný čas. Jednou z nich je právě přeprava vlakem taženým parní lokomotivou společností Jindřichohradecké místní dráhy (JHMD).

Společností Jindřichohradecké místní dráhy (JHMD) se bude zabývat tato bakalářská práce. Hlavním cílem práce bude zhodnocení nabízených služeb a návrh opatření, která by vedla k jejich vylepšení.

2. Literární přehled

2.1 Cestovní ruch

Malá (1999, p. 5) uvádí: „*Cestovní ruch se stal již neodmyslitelnou součástí dnešní moderní společnosti. V rámci cestovního ruchu se každoročně dává na celém světě do pohybu obrovské množství lidí, kteří zpravidla ve svém volném čase opouštějí dočasně místa svého stálého bydliště za účelem rekreace, poznání, styku s lidmi a z celé řady dalších důvodů.*“

2.1.1 Definice

Petrů (1999, p. 26) definuje cestovní ruch na základě shrnutí názorů některých autorů určitých základních rysů, resp. tří hlavních motivů pro účast na cestovním ruchu jako dočasnou změnu místa pobytu, tj. cestování a přebývání mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase, a to za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi.

Hesková a kol. (2011, p. 7) zase označuje cestovní ruch za významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené. Je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel zejména ekonomicky vyspělých zemí. Ve světovém měřítku patří vedle obchodu s ropou a automobilovým průmyslem ke třem největším exportním odvětvím.

Petrů (1999, p. 26) uvádí, že definice podle Světové organizace cestovního ruchu (WTO) nebo Organizace spojených národů (OSN), které jsou základem pro současnou statistiku světového cestovního ruchu, zahrnují do cestovního ruchu: „*aktivit osoby, které cestují a pobývají v místech mimo jejich obvyklé prostředí po dobu nepřesahující jeden rok za účelem vyplnění svého volného času, za obchodem nebo za jinými účely.*“

2.1.2 Systém cestovního ruchu

Hesková a kol. (2011, pp. 10-11) uvádí: „*Cestovní ruch je otevřený a dynamický systém, který tvoří dva podsystémy, a to subjekt cestovního ruchu a objekt cestovního ruchu včetně vzájemných vazeb.*“ Vazby existují i mezi cestovním ruchem jako systémem a jinými systémy, které tvoří jeho okolí – vnější prostředí. Jde o ekonomické, politické, sociální, technicko-technologické a ekologické prostředí.

2.1.3 Subjekt cestovního ruchu

Hesková a kol. (2011, pp. 11-12) uvádí: „*Subjekt cestovního ruchu reprezentuje účastník cestovního ruchu.*“ Z ekonomického hlediska je jím každý, kdo uspokojuje svoje potřeby spotřebou statků cestovního ruchu v době cestování a pobytu mimo místo trvalého bydliště a obvykle ve volném čase. Je nositelem poptávky a spotřebitelem produktu cestovního ruchu.

Rozdělení účastníků cestovního ruchu podle Heskové a kol. (2011, p. 11):

- **Stálý obyvatel** (*rezident*) v domácím cestovním ruchu je osoba, která žije alespoň šest po sobě následujících měsíců v jiném místě před příjezdem do jiného místa na kratší dobu než šest měsíců. V zahraničním cestovním ruchu je to osoba, která žije v zemi alespoň jeden rok před příjezdem do jiného místa na kratší dobu než šest měsíců. V zahraničním cestovním ruchu je to osoba, která žije v zemi alespoň jeden rok před příjezdem do jiné země na kratší dobu než jeden rok. Jde tedy o občany státu a cizince splňující tato kritéria.
- **Návštěvník** (*visitor*) je osoba, která v domácím cestovním ruchu cestuje na jiné místo v zemi svého trvalého bydliště na kratší dobu než šest měsíců. V zahraničním cestovním ruchu cestuje do jiné země na dobu nepřesahující jeden rok s tím, že hlavní účel cesty je v obou případech jiný než výkon výdělečné činnosti.

- **Turista** (*tourist*) je osoba, která v domácím, resp. v zahraničním cestovním ruchu splňuje kritéria návštěvníka. Účast turisty na cestovním ruchu je spojena minimálně s jedním přenocováním. Z hlediska délky pobytu se přitom rozlišuje:
 - **turista na dovolené** (*holiday maker*), který pobývá na daném místě více než určený počet nocí nebo dní (např. v ČR 2 - 3 noci, ve Francii 7 - 8 nocí),
 - **krátkodobě pobývajícím turistu** (*short-term tourist*), který cestuje na dobu nepřekračující určený počet nocí nebo dní, ale zahrnuje pobyt alespoň s jedním přenocováním.
- **Výletník** (*excursionist, same-day visitor*) je jednodenní návštěvník, která cestuje na dobu kratší než je 24 hodin, aniž by přenocoval v navštíveném místě.

Podle Malé (1999, p. 14) mezinárodní konference v Ottavě (1991) vymezila pojmy návštěvník, turista, výletník na základě rozhodujících údajů:

1. **změnu místa běžného životního prostředí (trvalého bydliště),**
2. **dočasnost cesty a pobytu,**
3. **a její nevýdělečný charakter.**

2.1.4 Objekt cestovního ruchu

Hesková a kol. (2011, p. 13) uvádí: „*objektem cestovního ruchu je vše, co se může stát cílem změny místa pobytu účastníka cestovního ruchu.*“ Jde o přírodu, kulturu, hospodářství apod. Objekt cestovního ruchu je také nositelem nabídky. Tvoří ho cílové místo, podniky a instituce cestovního ruchu. Objekt cestovního ruchu cestuje do cílového místa jen tehdy, když existuje vhodný ekvivalent na uspokojování jeho potřeb. Jeho součástí jsou služby a zboží vyráběné podniky a institucemi cestovního ruchu v cílovém místě.

Hesková a kol. (2011, pp. 13-14) rozlišuje z hlediska funkcí:

- **Městská střediska cestovního ruchu**, ve kterých jsou soustředěné kulturně - historické památky, administrativně-správní orgány, obchody a průmysl.
- **Lázeňská místa** vybudovaná na bázi přírodních léčivých zdrojů (termální a klimatické lázně).
- **Rekreační místa** vybudovaná na bázi přírodních léčivých zdrojů (termální a klimatické lázně).
- **Rekreační střediska** s možností koupání a vodních sportů v nížině, turistiky a vodních sportů v podhorských oblastech, turistiky a zimních sportů v horské krajině.
- **Rekreační obce**, ve kterých zanikla původní hospodářská funkce, a v současnosti jsou využívány na rekreační účely.
- **Chatové oblasti**, nacházející se obvykle při vodních plochách nebo při výletních místech s přírodními a civilizačními atraktivitami.

2.1.5 Produkt cestovního ruchu

Podle Heskové a kol. (2011, p. 96) je produktem cestovního ruchu (tourist product) vše, co je nabízeno na trhu cestovního ruchu a má schopnost uspokojit potřeby návštěvníků, a vytvořit tak komplexní soubor zážitků.

Hesková a kol. (2011, pp. 96 – 98) dále uvádí, že z ekonomického hlediska je produkt cestovního ruchu souborem volných statků, služeb, zboží a veřejných statků, které jsou předmětem spotřeby účastníků cestovního ruchu.

1. **Volný statek** (též přirozený statek, free goods) je statek, který nebyl vytvořený lidskou prací. Zdarma a v relativně dostatečné míře je dostupný

všem, proto si při jeho spotřebě jednotlivé subjekty nekonkurují. Jde o většinu přírodních statků, které účastníci cestovního ruchu využívají – dlouhodobě spotřebovávají. Jejich tržní cena se rovná nule, v ceně produktu cestovního ruchu se proto tato spotřeba nepromítá. Jde např. o vzduch, sluneční svit, déšť, horský masiv, mořskou vodu. Jestliže se na úpravu volných statků vynaloží dodatečná práce, stávají se ekonomickými statky (např. úprava mořského pobřeží na hotelovou pláž).

2. **Služba** (service) je ekonomický statek, jehož podstatou je činnost a jehož hodnota je určena užitekem, který přináší. Poskytnutí služby se od výrobku liší tím, že jde o nemateriální činnost. Do procesu poskytování služby je nevyhnutelné začlenit i vnější faktor (zákazníka a zboží), v důsledku čehož dochází k souladu výroby služby s její spotřebou (synchronizace), a pomíjivostí služby (nemožnost vytváření zásob). V cestovním ruchu jde o široký sortiment služeb poskytovaných účastníkům cestovního ruchu.
3. **Zboží** (goods, commodities, merchandise) je výrobek, resp. statek, určený k realizaci na trhu, tj. k prodeji konečnému spotřebiteli (obyvatelstvu) nebo jinému výrobcí, který ho ve formě polotovaru použije v dalším výrobním procesu. Každé zboží je výsledkem výrobního procesu, tj. nejdříve se stalo výrobkem, ale ne každý výrobek se musí stát zbožím. Jestliže vyrobený produkt neprojde trhem, nezískává formu zboží (např. použití produktu samotným výrobcem na osobní nebo výrobní spotřebu). Každé zboží slouží k uspokojení určité potřeby a má svoji cenu, která závisí na vztahu poptávky po daném zboží na trhu a jeho nabídky. V cestovním ruchu jde např. o jídla a nápoje určené na uspokojení potřeb výživy účastníků cestovního ruchu, kartografické produkty (různé druhy map, hlavně turistické mapy, automapy a autoatlasy), upomínkové předměty a suvenýry, případně další.
4. **Veřejný statek** (public goods, public property, common property) je statek určený pro kolektivní spotřebu, ze kterého mají prospěch všichni, tj. užitek z takového statku je nedělitelný a nikoho není možné vyloučit z využívání výhod spojených s jeho spotřebou. Není předmětem směny na trhu a lze ho

využívat bezplatně. Veřejný statek bývá obvykle vytvořený nebo je přetvářený lidskou prací.

2.1.6 Inovace

Inovace bývají často založeny na vylepšení existujícího nápadu, produktu nebo konceptu, ale mohou přesáhnout hranice existujícího a objevit koncepci zcela novou. Inovace tak představuje uvedení nového nebo významně vylepšeného produktu na trh, anebo zavedení nového, popř. zlepšeného technologického procesu v podniku. (Hotel & spa management [online], cit. 11. 2. 2011)

Inovace představují sérii vědeckých, technických, organizačních, finančních, obchodních i jiných činností, jejichž cílem je vznik nového nebo podstatně zdokonaleného produktu (výrobku, technologie nebo služby) efektivně umístěného na trh. (Asociace inovačního podnikání České republiky [online], cit. 23. 6. 2015)

Produktová inovace představuje zavedení nového výrobku či služby, jehož technické specifikace, materiál či další funkční charakteristiky jsou vylepšené. Příkladem produktové inovace je zavedení navigačního systému GPS. Procesní inovace zahrnuje nové nebo vylepšené metody výroby či distribuce, příkladem může být sledování zavazadel na letištích pomocí radiofrekvenčního čipu. Organizační inovace je zavedení nové organizační metody do podnikových postupů. Může se jednat např. o první zavedení postupu rozvoje pracovníků vedoucí ke snížení fluktuace. Marketingová inovace pak spočívá v zavedení nové marketingové metody - podnik např. začne k propagaci využívat odlišné médium. (Hotel & spa management [online], cit. 11. 2. 2011)

2.1.7 Typologie cestovního ruchu

Malá (1999, p. 15) upozorňuje, že typologie cestovního ruchu nabývá zcela konkrétní podoby, která je výrazem jeho obsahové i jevové stránky. Z tohoto hlediska se v odborné literatuře setkáváme s nejrůznějším členěním cestovního ruchu v závislosti na tom, jak se projevuje v reálné konkrétní podobě, a to ať již na straně poptávky nebo straně nabídky.

Podle Malé (1999, p. 15) odborná literatura nejčastěji člení cestovní ruch na:

- **formy cestovního ruchu**, v nichž dominuje především hledisko motivů účasti na cestovním ruchu,
- **druhy cestovního ruchu**, které zohledňují převážně jevový průběh cestovního ruchu a způsob jeho realizace v závislosti na geografických, ekonomických, společenských a jiných podmínkách, jakož i jeho účinky.

Malá (1999, p. 15) konstatuje, že v konkrétní praxi však dochází k prolínání obou těchto hledisek a navíc není mezi autory odborných publikací zcela jednota v tom, co je považováno za druh a co za formu cestovního ruchu.

Hesková a kol. (2011, p. 19) dodává, že někteří autoři označují druhy a formy opačně, resp. hovoří o tzv. typech cestovního ruchu, což může následně vyvolávat nejasnosti v teorii i praxi cestovního ruchu.

2.1.7.1 Druhy cestovního ruchu

Hesková a kol. (2011, p. 19) uvádí, že o druzích cestovního ruchu hovoříme tehdy, když za základ posuzování cestovního ruchu vezeme motivaci jejich účastníků, tj. účel, pro který cestují a pobývají přechodně na cizím místě.

Tabulka 1: Druhy cestovního ruchu

	Druhy	Anglické označení
1	Rekreační - tématický	recreation thematic tourism
2	Sportovní	sport tourism
3	Dobrodružný	adventure tourism
4	Kulturní	cultural tourism
5	Myslivecký a rybářský	hunting and fishing tourism
6	Náboženský (poutní)	pilgrimage tourism
7	Lázeňský	spa tourism
8	Zdravotní	health tourism
9	Profesní - obchodní - kongresový	profession tourism business travel convention tourism
10	Stimulační	incentive tourism

Vzor: vlastní zpracování dle Hesková a kol. (2011, p. 19)

2.1.7.2 Formy cestovního ruchu

Petrů (1999, p. 27) tvrdí: „*Formy cestovního ruchu vycházejí ze zaměření cestovního ruchu na uspokojování určitých konkrétních potřeb účastníka.*“

Podle Heskové a kol. (2011, p. 25) o formách cestovního ruchu mluvíme, když jako základ posuzování cestovního ruchu vezmeme různé příčiny, které ho ovlivňují a důsledky, které přináší.

2.2 Služby cestovního ruchu

Hladká (1997, p. 27) tvrdí: „*Služby cestovního ruchu představují činnosti, jejichž výsledkem je užitečný efekt buď individuální, nebo společenský.*“ Význam služeb cestovního ruchu během pobytu mimo místo trvalého bydliště roste, protože kromě každodenních existenčních potřeb (potřeb výživy, bydlení, hygieny), účastník chce, respektive musí, uspokojit i další potřeby podmíněné rekreačními aktivitami (např. lyžováním, plaváním apod.).

Orieška (2010, p. 7) dodává, že potřeba je chápána jako pocit nedostatku něčeho, co je pro lidský život důležité a nepostradatelné a co člověka nutí k určitému chování. Uspokojování potřeb v cestovním ruchu je vymezeno dvěma skupinami potřeb:

- **primární** – cílové potřeby účastníků cestovního ruchu (např. potřeba sportovního využití, poznávání kulturních a historických pozoruhodností, odpočinku, společenské komunikace, rozptýlení, zábavy apod.),
- **sekundární** – realizační, které podmiňují efektivní uspokojování cílových potřeb (například potřebu přepravit se do rekreačního prostoru, potřebu výživy, přenocování, hygieny, zprostředkování služeb apod.).

Orieška (2010, p. 7) tvrdí: „Různorodost služeb cestovního ruchu umožňuje jejich klasifikování z více hledisek.“ Viz tabulka 2.

Tabulka 2: Klasifikace služeb cestovního ruchu

<i>Klasifikace služeb</i>	
- podle významu ve spotřebě	Základní Doplňkové
- podle charakteru služeb	Osobní Věcné
- podle charakteru výměny	Placené Neplacené
- z prostorového hlediska	V místě trvalého bydliště Během přepravy Služby v rekreačním prostoru
- z časového hlediska	Sezónní - letní - zimní Mimosezónní
- podle způsobu zabezpečení	Vlastní Zprostředkované

Vzor: Vlastní zpracování dle Oriešky (1999, pp. 7-8)

Orieška (2010, pp. 8-12) ve své publikaci uvádí rozdělení druhů služeb podle funkce. Viz tabulka 3.

Tabulka 3: Druhy služeb cestovního ruchu podle funkce

Druhy služeb podle funkce	
1	Dopravní
2	Ubytovací
3	Stravovací
4	Zprostředkovatelské
5	Lázeňské
6	Kongresové
7	Služby účastníkům venkovského cestovního ruchu – agroturistika
8	Průvodcovské
9	Společensko-kulturní
10	Sportovně-rekreační
11	Animační
12	Směnárenské
13	Pojistné
14	Služby obchodu
15	Komunální
16	Horská
17	Další

Vzor: Vlastní zpracování dle Orieška (2010, pp. 8-12)

2.3 Doprava

Zurynek, Zelený & Mervart (2008, p. 9) definují dopravu jako jeden ze základních předpokladů rozvoje cestovního ruchu. Překlenuje vzdálenostní rozdíly mezi místem bydliště a místem (cílem) cestovního ruchu. Doprava přivádí účastníka cestovního ruchu k objektům a zařízením cestovního ruchu a vytváří tak možnost spotřeby služeb cestovního ruchu. Cestovní ruch a doprava se v rámci průmyslu cestovního ruchu vzájemně ovlivňují a dopravní služby až na výjimky nejsou cílem, ale prostředkem k dosažení cíle účastníků cestovního ruchu.

Orieška (2010, p. 37) dodává, že vztah dopravy a cestovního ruchu je však vztahem oboustranným, protože rozvoj jednotlivých forem a druhů cestovního ruchu vyvolává vznik nových forem dopravy, rekonstrukci existující a výstavbu nové dopravní sítě, výrobu dopravních prostředků respektujících požadavky cestujících a tedy i účastníků cestovního ruchu.

Zurynek, Zelený & Mervart (2008, p. 9) tvrdí: „*Současná doprava překonává tři významné bariéry hospodářských aktivit: místa, času a příležitosti.*“

Horner & Swarbrooke (2003, p. 305) uvádí, že sektor dopravy je velmi rozsáhlý a z hlediska marketingu se značně liší jak mezi jednotlivými druhy dopravy, tak mezi zeměmi. V dopravě působí soukromé, státní a neziskové organizace s různými marketingovými cíli. Soukromé firmy se snaží o maximální zisk, státní (veřejné) organizace obvykle mají širší cíle, mezi něž patří i poskytovat služby společnosti.

Podle Zurynka, Zeleného & Mervarta (2008, p. 9) je doprava činností, která se odvozuje od jiných aktivit. V minulosti sloužila doprava pouze k překonávání vzdálenosti, dnes je hybnou silou života společnosti. S nárůstem světové populace dochází k stále vyšším nárokům na přepravní možnosti, ať už se jedná o požadavky na přepravu do zaměstnání, do školy, za svými blízkými nebo za volným časem.

Způsoby dopravy podle Horner & Swarbrooke (2003, p. 305) :

- **letecká doprava** – pravidelné a charterové lety;
- **železniční doprava** – moderní vlaky a historické parní soupravy;
- **vodní doprava** – zábavní plavby, trajekty, průplavní čluny;

- **silniční doprava** – soukromá auta, pronajatá auta, taxislužba, dálkové autobusy, místní autobusová doprava, kola, motocykly, kočáry tažené koňmi;
- **doprava v terénu** – koně, chůze, lanovka, lyžařský vlek.

2.4 Dopravní služby

Orieška (2010, p. 37) tvrdí: „Dopravní služby umožňují přepravu účastníka cestovního ruchu z místa trvalého bydliště do cílového místa a zpět a pohyb v cílovém místě.“

Zurynek, Zelený & Mervart (2008, p. 10) uvádí: „Dopravními službami v rámci průmyslu cestovního ruchu jsou ty služby, které se podílejí na zajištění přepravy účastníků cestovního ruchu a jejich zavazadel. Také poskytují nezbytné informace, provádějí rezervace a prodej dopravních cenin a v neposlední řadě jsou také spojeny s vyřizováním případných reklamací“.

Orieška (2010, p. 37) se zmiňuje ve své publikaci, že výkonem dopravy je přeprava. Každý druh dopravy se uskutečňuje podle předem stanovených požadavků, specifikovaných do přepravních podmínek, označovaných jako přepravní řád.

Členění dopravních služeb podle Hladké (1997, p. 67):

1. podle druhu dopravy – železniční, letecká, silniční, vodní, speciální

2. z teritoriálního hlediska – vnitrostátní a mezinárodní

3. podle pravidelnosti – pravidelná a nepravidelná

Horner & Swarbrook (2003, p. 306) udává, že produkt nabízený většinou způsobů dopravy je možnost dostat se z jednoho místa na druhé v čase zvoleném zákazníkem. Provozovatelé dopravy se ve stále větším měřítku snaží rozšířit svůj produkt dodatkovými službami, které přinášejí více příjmů a také uspokojují více potřeb zákazníků.

Orieška (2010, p. 37) poukazuje, že dopravní služby jsou službami placenými. Seznam cen (soubor tarifních sazeb) a soubor podmínek, podle nichž se přeprava uskutečňuje, obsahuje přepravní tarif. Tarifní sazba přihlíží k přepravní vzdálenosti,

rychlosti a pohodlí přepravy a k přepravním slevám. Každý druh dopravy má svůj tarifní systém.

Orieška (2010, p. 38) dodává, že cestující je povinen si k použití dopravního prostředku obstarat dopravní ceninu. Dopravní ceninou je poukázka opravňující k uskutečnění cesty tím dopravním prostředkem, směrem a cestovní třídou, pro kterou je určena (jízdenka na vlak, letenka, místenka, lodní lístek apod.).

2.5 Služby železniční dopravy

Zurynek, Zelený & Mervart (2008, p. 107) uvádí, že železniční doprava jako dopravní systém existuje ve své současné podobě necelá dvě století, v průběhu nichž se střídala období zásadních inovací, bouřlivého rozvoje, ale i stagnace a úpadku.

Orieška (2010, pp. 40-41) poukazuje, že trendy dalšího rozvoje železniční dopravy jsou především zvyšování rychlosti a komfortu přepravy, integrace s dalšími druhy dopravy, využívání nových technologických řešení při budování materiálních podmínek jejího rozvoje, využívání informačních technologií pro poskytování informací, rezervaci míst v dopravních prostředcích a při prodeji dopravních cenin. V řadě zemí je železniční doprava zajišťována více železničními společnostmi (např. v USA, Švýcarsku, Velké Británii), v jiných zemích jednou celonárodní železniční společností.

Hladká (1997, p. 68) uvádí, že železniční doprava v České republice je zabezpečována především Českými drahami – ČD a.s.. K jejím přednostem patří hromadnost, plynulost a bezpečnost. Železniční síť činí tuto dopravu poměrně málo závislou na přírodních jevech, umožňuje přepravu ve dne i v noci, ve všech ročních obdobích.

Podle Orišky (2010, p. 40) se železniční přeprava dělí na:

- **pravidelnou a nepravidelnou,**
- **vnitrostátní a mezinárodní osobní.**

Orieška (2010, p. 41) ještě dodává, že v organizovaném cestovním ruchu spolupracují s Českými drahami především cestovní kanceláře.

Francová (2003, p. 80) uvádí, že pro cestovní ruch jsou důležité následující druhy přepravních služeb poskytovaných železnicemi:

- a) pravidelná doprava pro širokou veřejnost**
- b) doprava rekreačními vlaky, např. Jadran Express**
- c) doprava zvláštními vlaky**
- d) vlakový hotel – složen z lůžkových a jídelních vozů**

3. Cíle a metody

3.1 Cíl práce

Cílem mojí bakalářské práce je prostřednictvím analýzy provést zhodnocení současné nabídky služeb v železniční dopravě na Jindřichohradecku a jejího přínosu pro cestovní ruch a na základě terénního šetření navrhnout změny a opatření, která povedou ke zkvalitnění stavu.

3.2 Metodika

Moje bakalářská práce se skládá z teoretické a praktické části. Pro vytvoření teoretické části jsem využila především odbornou literaturu a také internetové stránky. Odborná literatura byla zaměřena na cestovní ruch, služby cestovního ruchu a na železniční dopravu v cestovním ruchu. Internetové stránky zase poskytly základní potřebné informace o železniční přepravě.

Praktická část byla vytvořena z interních materiálů získaných od Jindřichohradeckých místních drah (JHMD) a z jejich internetových stránek. Materiály JHMD jsem použila také k vytvoření situační analýzy a také SWOT analýzy. Do praktické části bakalářské práce patří i sběr potřebných dat, který se uskutečnil pomocí vlastního dotazníkového šetření. Cílem výzkumu bylo získat informace, které by vedly ke zkvalitnění služeb nabízených nejen v průběhu přepravy, ale také k získání nových zákazníků. Sběr informací probíhal formou dotazování návštěvníků v parních vlacích JHMD na trase Jindřichův Hradec–Nová Bystřice a Jindřichův Hradec–Kamenice nad Lipou. Další šetření probíhalo na železničních nástupištích JHMD a u informační kanceláře JHMD. Návštěvníků JHMD jsem se dotazovala v průběhu letní sezóny 2013 v období červenec–srpen a v srpnu roku 2014. Celkem bylo vyplněno 60 dotazníků (35 dotazníků za období červenec – srpen 2013 a 25 dotazníků v roce 2014).

Všechny získané informace z dotazníkového šetření byly zpracovány v programu Microsoft Excel do grafů s popisky. V závěru své bakalářské práce jsem se pokusila navrhnout opatření, která by zlepšila kvalitu služeb a také odstranila nedostatky nabízených služeb.

4. Řešení a výsledky

4.1 Historie železnic v ČR

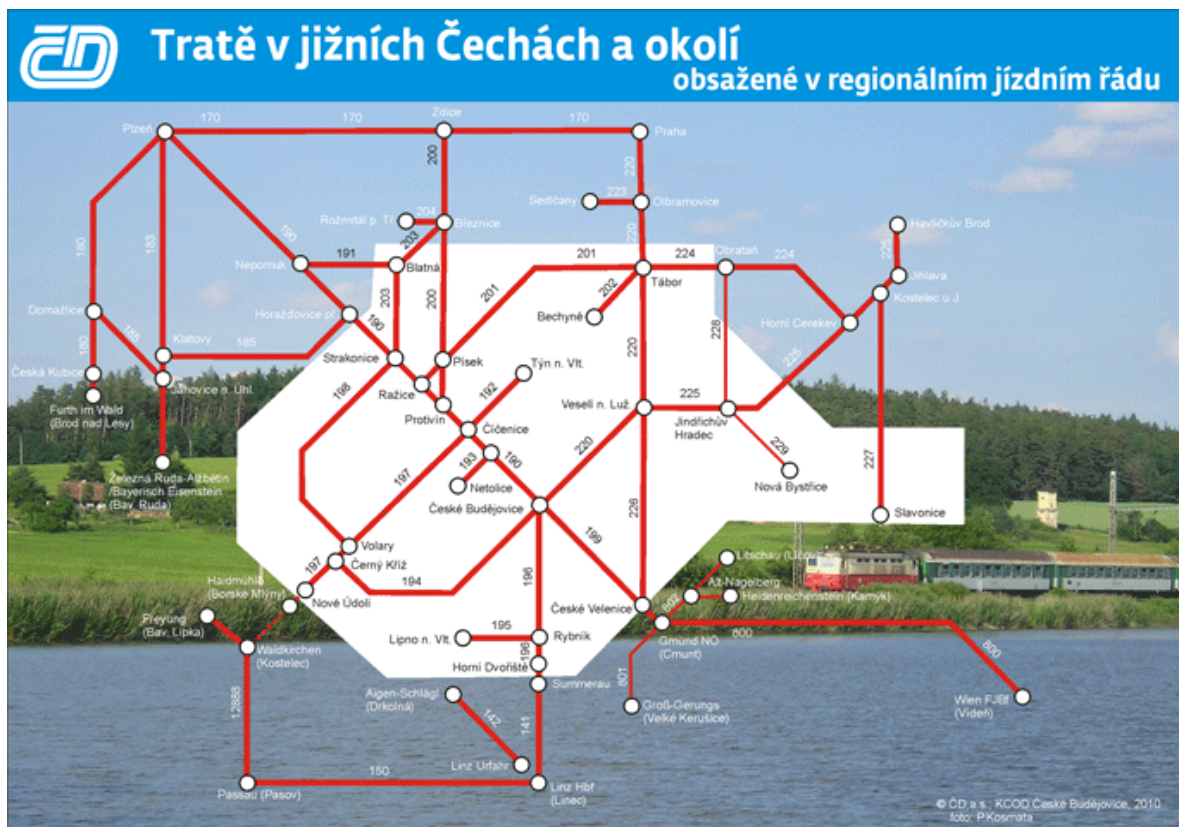
Prvním krokem v železniční dopravě u nás byla v roce 1825 v jižních Čechách zprovozněná koněspřežná dráha spojující města České Budějovice, Linec a Gmunden. Dráha měřila 128 km a cesta mezi těmito městy trvala 14 hodin. V roce 1872 nahradily koně parní lokomotivy. Právě na této první veřejné železnici na evropském kontinentě můžeme najít prvopočátky konstrukce upevnění kolejnic na našem území. (Správa železniční dopravní cesty [online], cit. 23. 6. 2015)

Významněji se železnice v ČR začala rozvíjet po roce 1839 a do roku 1914 bylo naše území pokryto poměrně hustou sítí železnic. Často s cílem ušetřit investice se tratě stavěly ve značně se klikaticích trasách, které citelně omezují možnosti železniční dopravy dodnes. (Vítejte na Zemi [online], cit. 23. 6. 2015)

V průběhu 175 let existence železniční dopravy u nás zaznamenáváme dvě významná období modernizace technických parametrů tratí. V padesátých a šedesátých letech minulého století to byla elektrizace podstatné části strategicky nejdůležitějších drah celostátního a mezinárodního významu (jako první byla elektrizována již v roce 1903 dráha Tábor–Bechyně a za období první republiky pražský železniční uzel). Bohužel se tehdy nepodařilo zelektrizovat všechny tratě, patřící do této kategorie a dokončení elektrizace základní železniční sítě státu nás teprve čeká. (Správa železniční dopravní cesty [online], cit. 23. 6. 2015)

Druhé, ještě významnější období zásadní modernizace našich železničních drah, prožíváme v dnešní době. Má-li se i naše železnice, po vzoru železnic Japonska a vyspělých států Evropské unie, stát moderním dopravním prostředkem 21. století, musí být technické parametry jejich hlavních tratí upraveny na standard, daný příslušnými mezinárodními dohodami. Zejména se jedná o vyšší traťovou rychlost, traťovou třídu zatížení, prostorovou průchodnost, peronizaci stanic a technologické vybavení zvyšující bezpečnost dopravy a úroveň řízení provozu. Prioritu má přitom z celostátního i mezinárodního hlediska modernizace čtyř tranzitních koridorů, zahájená v roce 1993. (Správa železniční dopravní cesty [online], cit. 23. 6. 2015)

Obrázek 1: Železniční síť v jižních Čechách a okolí



Zdroj: (České dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.2 Jindřichohradecké místní dráhy (JHMD)

Jindřichohradecké místní dráhy jsou akciovou společností, která vlastní a provozuje jindřichohradecké úzkokolejky. Úzkorozchodné tratě vedou z Jindřichova Hradce na sever do Obrataně a na jih do Nové Bystřice.(Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

Název této akciové společnosti je tvořen z názvů obou původních akciových společností, které úzkokolejky za rakousko-uherské monarchie postavily. První se jmenovala „Localbahn Neuhaus - Neubistritz“, česky „Místní dráha Jindřichův Hradec - Nová Bystřice“. Druhá společnost, vlastníci obrataňskou větev, se jmenovala „Místní dráha Jindřichův Hradec – Obrataň“. Obě společnosti již dávno neexistují a úzkokolejky dnes tvoří jeden celek.(Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

Ustavující valná hromada nové akciové společnosti Jindřichohradecké místní dráhy proběhla v Praze dne 19. září 1994. Po vyřízení všech nutných legislativních kroků byla společnost zapsána 10. ledna 1995 do obchodního rejstříku a začala skutečně fungovat.(Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

V létě roku 1997 se podařilo uzavřít nájemní smlouvu na obrataňské trati a na podzim se rozjely vlaky i po této trati.(Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

Prvním a základním cílem společnosti bylo získat (zprivatizovat) jindřichohradecké úzkokolejky a tím je zároveň zachránit před případnou likvidací a samozřejmě je úspěšně provozovat dále.(Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

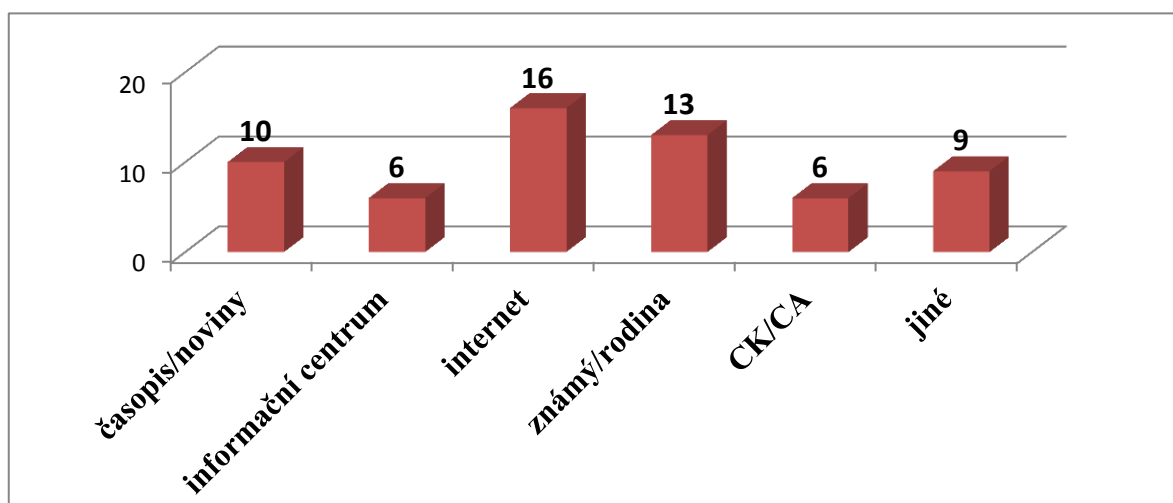
Společnost JHMD se zabývala i provozováním výletních parních vlaků. Následovalo vypůjčení parní lokomotivy U 47.001 od Národního technického muzea, která také byla na delší dobu jediným hnacím vozidlem, které Jindřichohradecké místní dráhy provozovaly.(Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.3 Výsledky vlastního výzkumu

Dotazníkové šetření probíhalo v období červenec–srpen 2013 a v srpnu roku 2014. Sběr informací byl zpracován na odjezdovém a příjezdovém nástupišti JHMD v Jindřichově Hradci, ve vlaku a u informační kanceláře JHMD, také v Jindřichově Hradci. V průběhu dotazníkového šetření byli osloveni cestující různých věkových skupin. Celkem bylo vyplněno 60 dotazníků (35 dotazníků v období červenec-srpen 2013 a 25 dotazníků v roce 2014). Všech 60 dotazníků bylo použito v českém jazyce. Při sběru informací dotazníkového šetření jsem se nesešla se zahraničními návštěvníky.

Otázka č. 1 – Odkud jste získal/a informace o JHMD (Jindřichohradecké místní dráze)?

Graf 1: Zdroj informací o JHMD

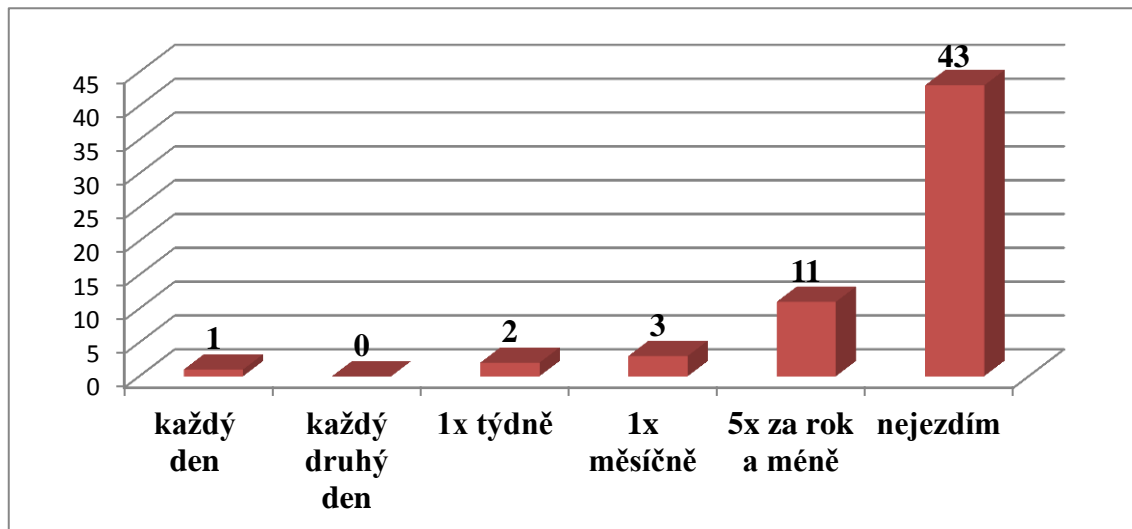


Zdroj: vlastní zpracování

Respondenti z celé České republiky měli na výběr ze šesti možných odpovědí. Na otázky odpovědělo celkem (60) respondentů a (16) z nich získalo informace o JHMD z internetu. Od rodiny a známých mělo informace (13) dotazovaných, (10) respondentů se dočetlo o JHMD v novinách a časopisech. (9) dotazovaných se dozvědělo o JHMD např. na nádraží, v práci atd. (6) návštěvníků JHMD získalo informace z cestovních kanceláří a zbylých (6) z informačních center.

Otázka č. 2 – Jak často jezdíte vlakem JHMD?

Graf 2: Četnost jízd vlakem JHMD

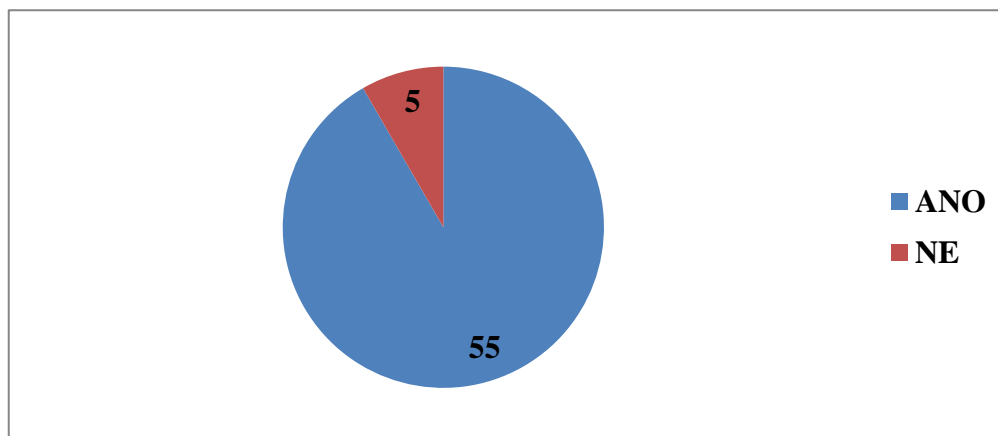


Zdroj: vlastní zpracování

Na tuto otázku v dotazníku odpovědělo celkem (60) respondentů. (43) respondentů odpovědělo, že nevyužívají služeb JHMD. 5x do roka se sveze s vlaky JHMD (11) respondentů. Každý den využívá vlak (1) z dotazovaných respondentů. Žádný z oslovených nevyužívá vlak každý druhý den, 1x měsíčně (3) respondenti a alespoň 1x týdně se svezou (2) respondenti.

Otázka č. 3 – Zkusil/a jste už jízdu parním vlakem na místní železnici?

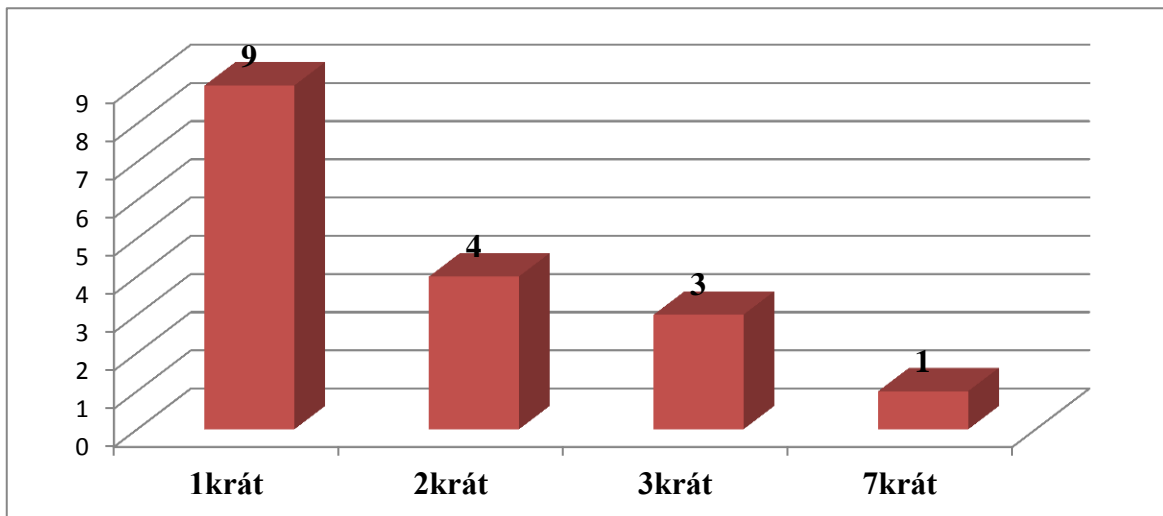
Graf 3: Jízda parním vlakem JHMD



Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 4 – Pokud ano, kolikrát?

Graf 4: Četnost jízd parním vlakem

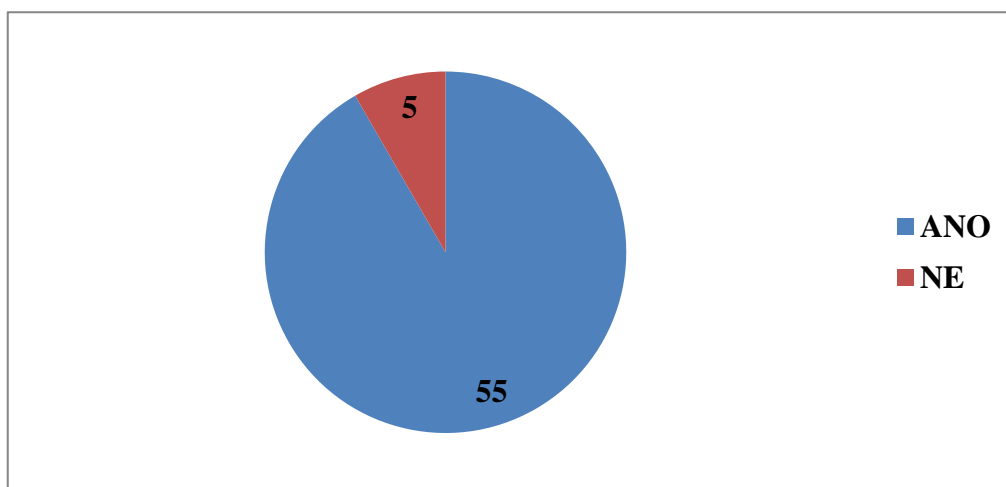


Zdroj: vlastní zpracování

Více než polovina oslovených návštěvníků JHMD (53) se ještě nesvezla parním vlakem z Jindřichova Hradce do Nové Bystřice nebo z Jindřichova Hradce do Kamenice nad Lipou. Zbývajícím (13) respondentům se to již povedlo. (9) respondentů se projelo parním vlakem už 1x, (4) respondenti to zvládli 2x, (3) respondenti dokonce 3x a (1) z dotazovaných návštěvníků měl možnost se svézt už 7x.

Otázka č. 5 - Jsou pro Vás zajímavé slevy a akce JHMD?

Graf 5: Slevy a akce JHMD

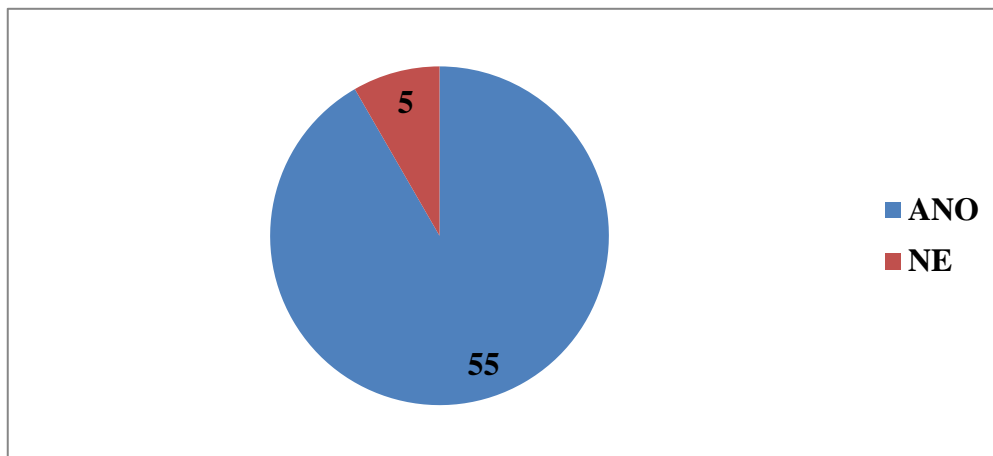


Zdroj: vlastní zpracování

Tento graf nám ukazuje, že slevy a akce od JHMD jsou hodně zajímavé pro (53) návštěvníků a jen (7) návštěvníků se o tyto slevy nezajímá. Celkem odpovědělo na tuto otázku (60) návštěvníků.

Otázka č. 6 – Jsou ceny spojené s přepravou na JHMD pro Vás přijatelné?

Graf 6: Přijatelnost cen od JHMD

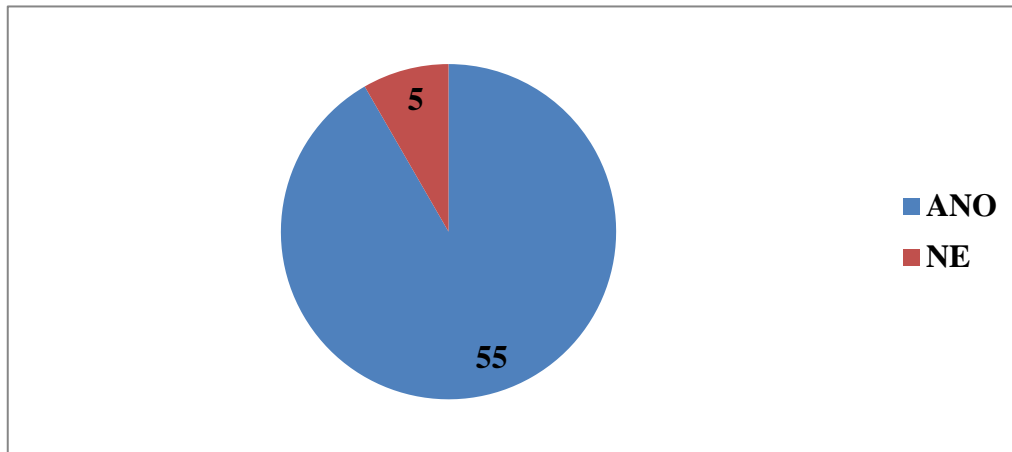


Zdroj: vlastní zpracování

Pro více než polovinu dotazovaných návštěvníků (42), jsou ceny za přepravu vlakem JHMD přijatelné. Zbýlých (18) si myslí, že ceny od JHMD by mohly být nižší. Odpovídalo celkem (60) návštěvníků.

Otázka č. 7 – Jste spokojen/a s nabízenými službami během přepravy vlakem JHMD? (např. v jídelním voze)

Graf 7: Spokojenost s nabízenými službami během přepravy JHMD

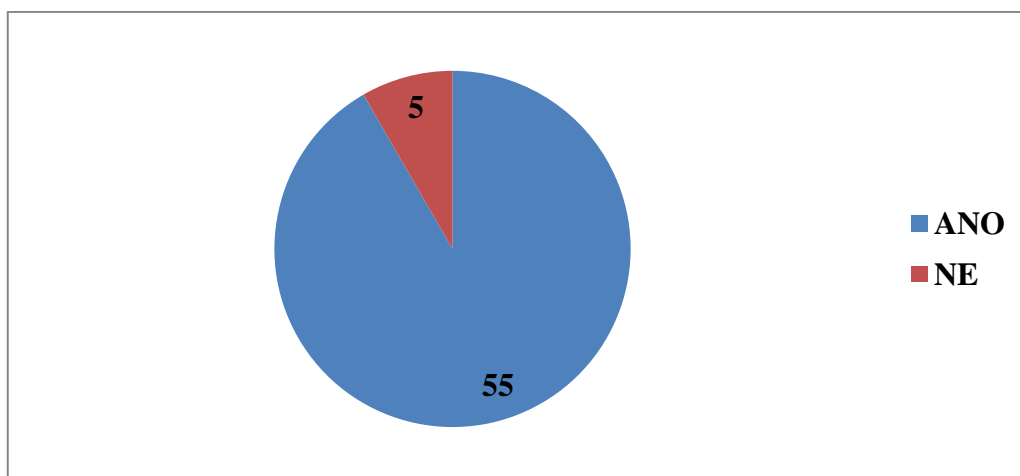


Zdroj: vlastní zpracování

Na tuto otázku odpovědělo pouze (49) návštěvníků. (22) dotazovaných je spokojeno s nabízenými službami během přepravy a zbylých (17) dotazovaných by chtělo nabízených služeb více.

Otázka č. 8 – Jak Vám vyhovuje prostor upravený ve vlaku JHMD pro tělesně hendikepované a matky s malými dětmi?

Graf 8: Spokojenost s prostory pro tělesně hendikepované a matky s malými dětmi ve vlaku JHMD

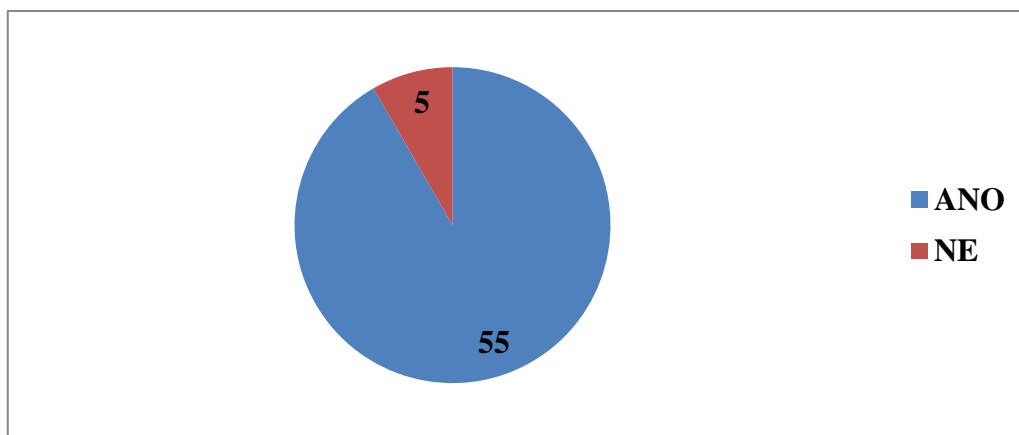


Zdroj: vlastní zpracování

Tento graf nám ukazuje, že více než polovina respondentů není spokojena s prostory pro tělesně hendikepované a pro matky s malými dětmi ve vlaku. (20) respondentů z (60) odpovídajících si myslí, že prostoru ve vlaku je dost.

Otázka č. 9 - Myslíte si, že je ve vlaku JHMD dostačující prostor pro přepravu kol?

Graf 9: Spokojenost s prostorem pro přepravu kol ve vlaku JHMD

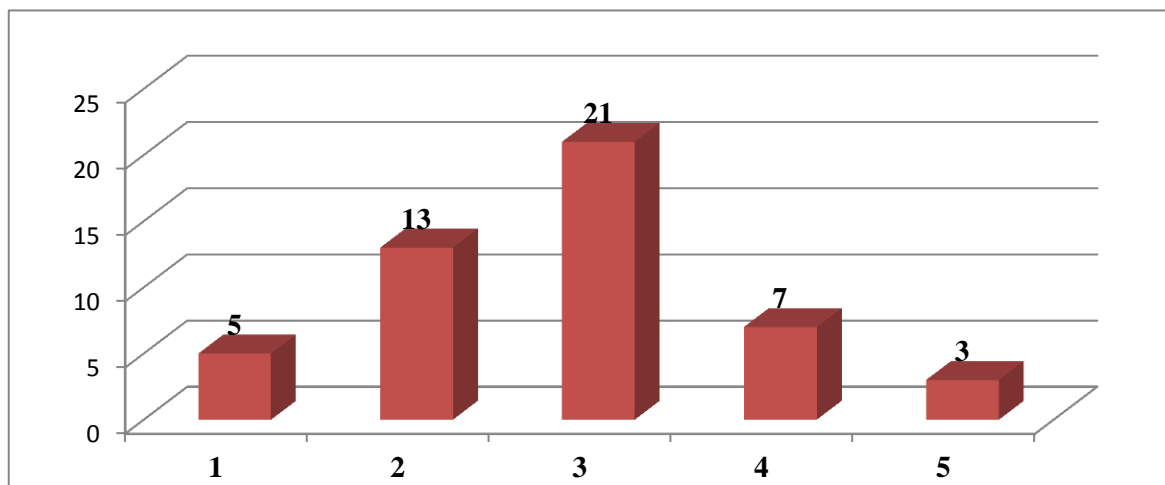


Zdroj: vlastní zpracování

Prostoru pro přepravu kol je podle výše uvedeného grafu dost. Myslí si to (34) dotazovaných. A zbývajících (20) z (54) respondentů, kteří odpověděli na tuto otázku, není s prostorem pro kola spokojeno.

Otázka č. 10 – Jak jste spokojen/a s čistotou ve vlaku JHMD a především na toaletách? (ohodnoťte stupnicí od 1 do 5, 1 = spokojen/a, 5 = nespokojen/a)

Graf 10: Spokojenost s čistotou (i na toaletách) ve vlaku JHMD

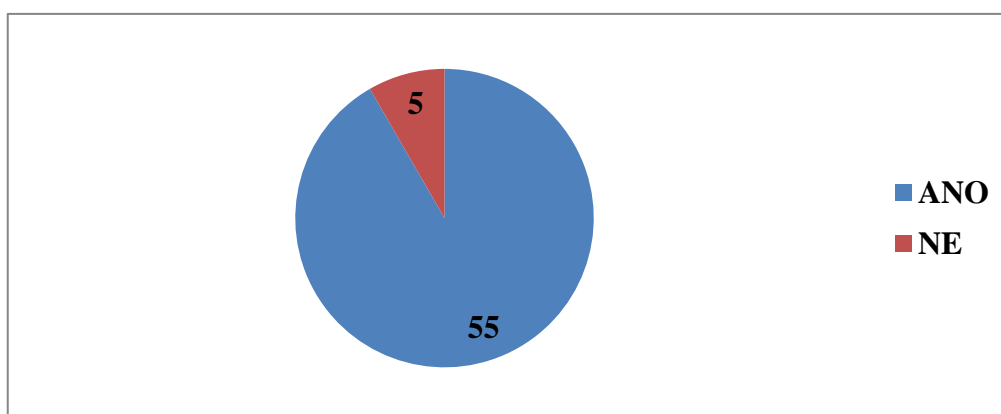


Zdroj: vlastní zpracování

Návštěvníci použili pro hodnocení škálu od 1 do 5, přičemž 1 = spokojen/a a 5 = nespokojen/a. Ze (49) respondentů, kteří odpověděli na otázku, byla většina spíše spokojena, (7) spíše nespokojeno, (5) úplně spokojeno a (3) úplně nespokojeni.

Otázka č. 11 – Uvítal/a byste propojení železnice z Jindřichova Hradce přes Novou Bystřici do Rakouska?

Graf 11: Železniční propojení s Rakouskem

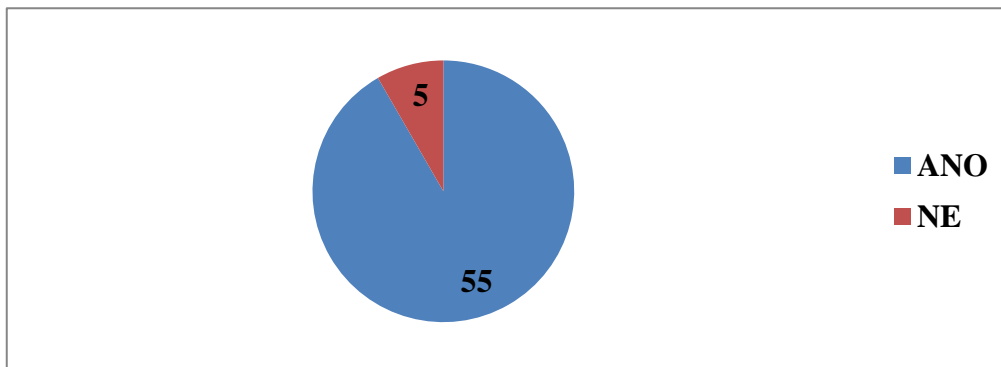


Zdroj: vlastní zpracování

Na tuto otázku odpovědělo (40) respondentů, kteří by uvítali, kdyby se propojila železniční trať z Jindřichova Hradce, přes Novou Bystřici do Rakouska. O toto propojení nejvíce zájem (20) respondentů. Celkem odpovědělo (60) respondentů.

Otázka č. 12 – Chtěl/a byste, aby jezdil vlak rychleji?

Graf 12: Spokojenost s rychlostí jízdy vlaku

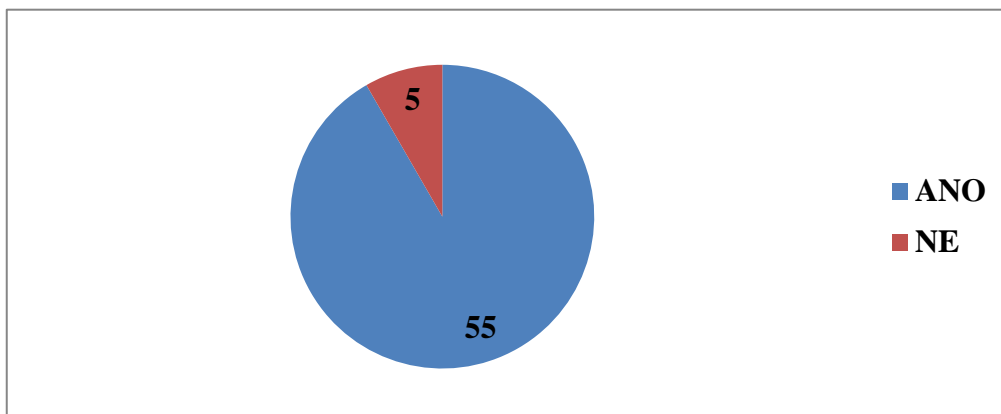


Zdroj: vlastní zpracování

S rychlostí jízdy vlaku na železnici JHMD je spokojena skoro polovina účastníků dotazníkového šetření. Zbývajících (23) z (59) dotazovaných si přeje, aby se na železnici JHMD jezdilo rychleji.

Otázka č. 13 – Jsou pro Vás ubytovací a stravovací služby v blízkosti železnice zajímavé?

Graf 13: Zajímavost ubytovacích a stravovacích služeb v blízkosti železnice

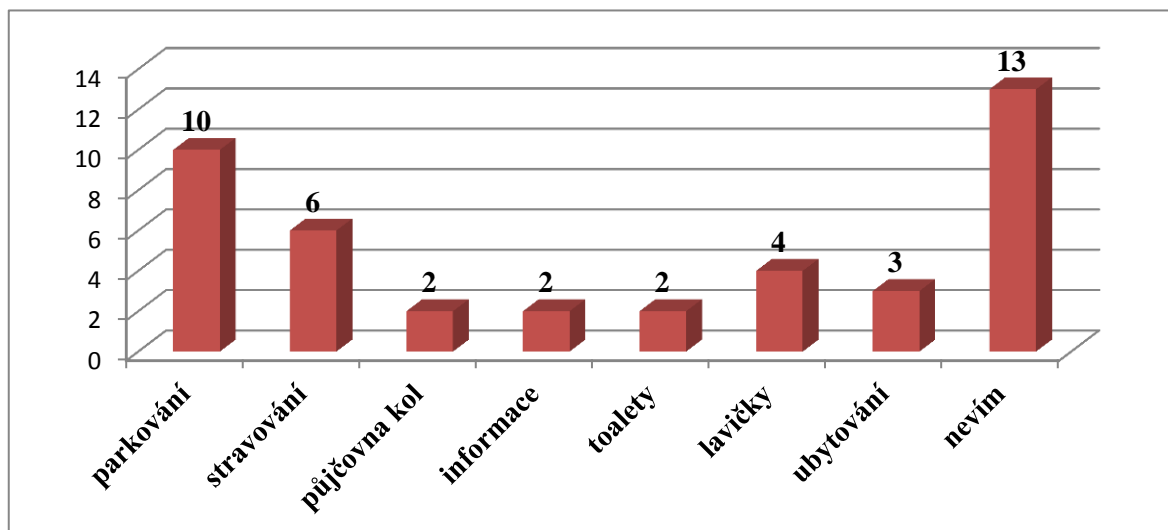


Zdroj: vlastní zpracování

Pro (44) respondentů jsou ubytovací a stravovací služby důležité. Zbývajících (16) respondentů z (60) dotazovaných si myslí, že by se bez těchto služeb v blízkosti železnice obešla.

Otázka č. 14 – Jak byste vylepšil/a služby cestovního ruchu (např. stravovací, ubytovací, informační, atd.) na železnici JHMD?

Graf 14: Inovace služeb cestovního ruchu na železnici JHMD

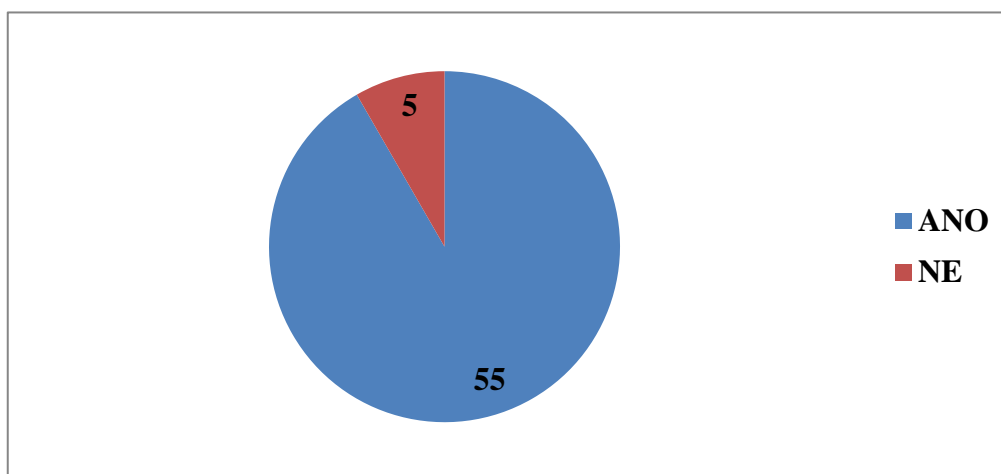


Zdroj: vlastní zpracování

Na tuto otázku odpovědělo (13) respondentů, že neví, jak by se daly služby cestovního ruchu vylepšit. (10) respondentů by zlepšilo a hlavně rozšířilo parkovací místa v okolí nástupní a výstupní stanice JHMD v Jindřichově Hradci. O stravovací služby by rozšířilo nabídku JHMD (6) respondentů. (4) dotazovaní by přidali více míst k sezení na nástupních a výstupních místech JHMD. Nabídku ubytovacích služeb by si přáli (3) respondenti. (2) respondenti by rozšířili nabídku JHMD o půjčovnu kol, další (2) by chtěli zlepšit toalety a zbývajících (2) by uvítali zlepšení a rozšíření poskytovaných informací.

Otázka č. 15 – Je podle Vás nutná úprava a obnova dopravních prostředků na železnici JHMD?

Graf 15: Úprava a obnova dopravních prostředků na železnici JHMD

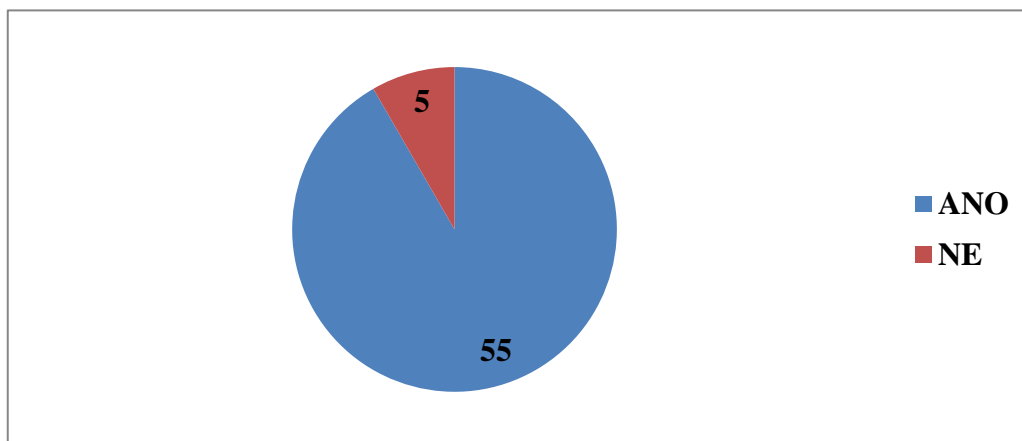


Zdroj: vlastní zpracování

Skoro každý respondent (58) si myslí, že musí dojít v blízké době k úpravě a obnově dopravních prostředků. Pouze (2) dotazovaní návštěvníci odpověděli, že úpravy nejsou v nejbližší době potřebné.

Otázka č. 16 – Bylo pro Vás snadné získat jízdenku?

Graf 16: Dostupnost jízdenek

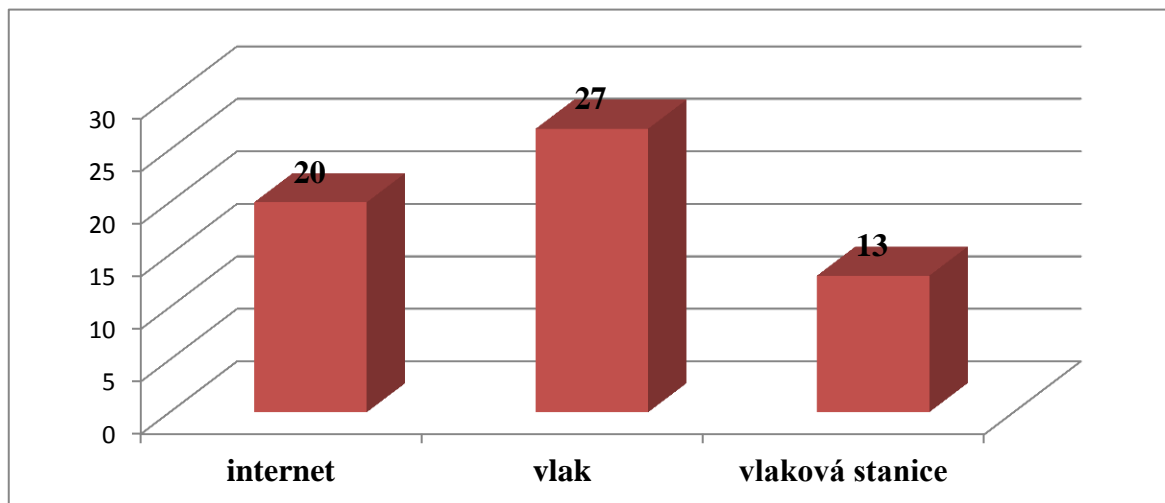


Zdroj: vlastní zpracování

Získání jízdenky JHMD (především na jízdu parním vlakem) není složité podle (55) respondentů. Zbývajících (5) respondentů z (60) oslovených se ale domnívá, že získání jízdenky bez včasného zarezervování je nemožné.

Otázka č. 17 – Kde jste si koupil/a jízdenku?

Graf 17: Koupě jízdenky

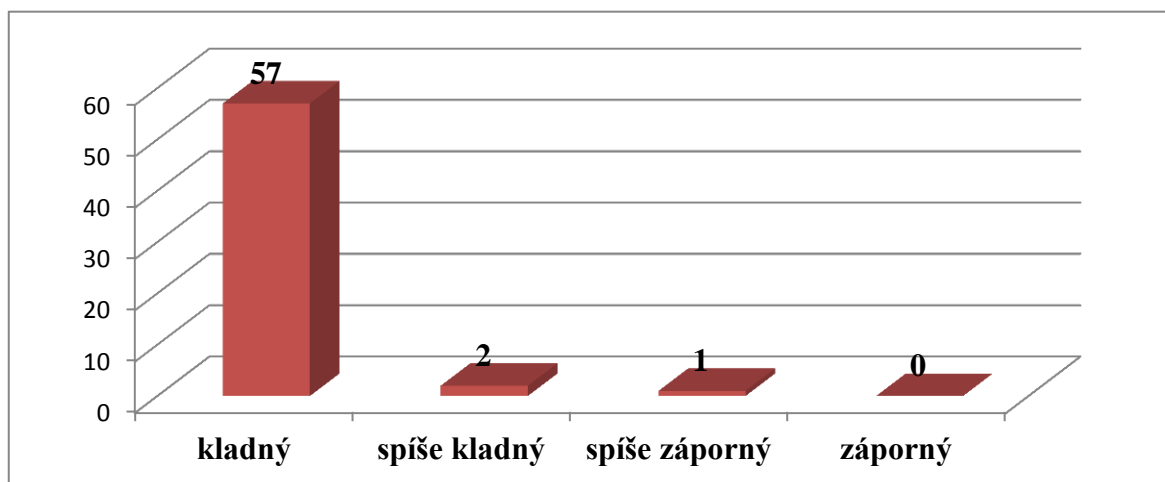


Zdroj: vlastní zpracování

Z tohoto grafu můžeme vyčíst, že skoro polovina dotazovaných si jízdenku koupilo ve vlaku. Na včasnou koupi jízdenky přes internet se spoléhá (20) respondentů. A zbývajících (13) oslovených návštěvníků si jízdenku koupilo ve vlakové stanici nebo místech k tomu určených.

Otázka č. 18 – Jaký máte vztah k železnici?

Graf 18: Vztah k železnici

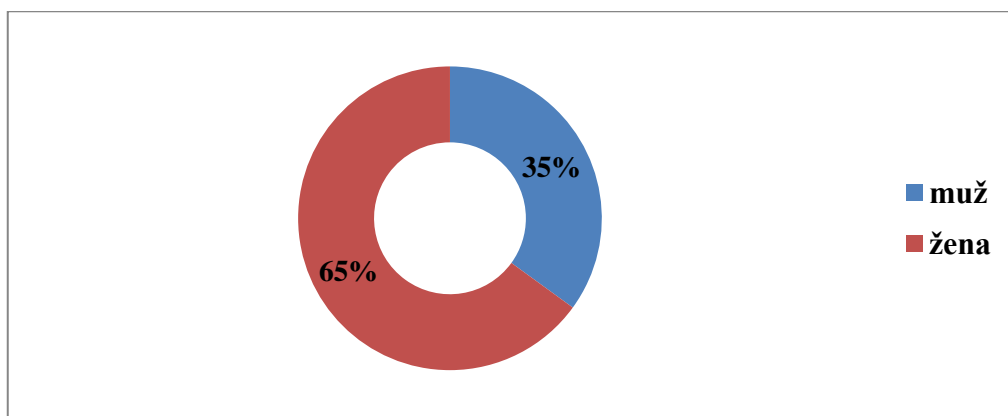


Zdroj: vlastní zpracování

Z (60) oslovených návštěvníků má skoro většina kladný vztah k železnici. Spíše kladný vztah mají (2) návštěvníci, spíše záporný (1) návštěvník a záporný vztah k železnici nemá žádný z oslovených návštěvníků.

Otázka č. 19 – Jste muž/ žena?

Graf 19: Pohlaví

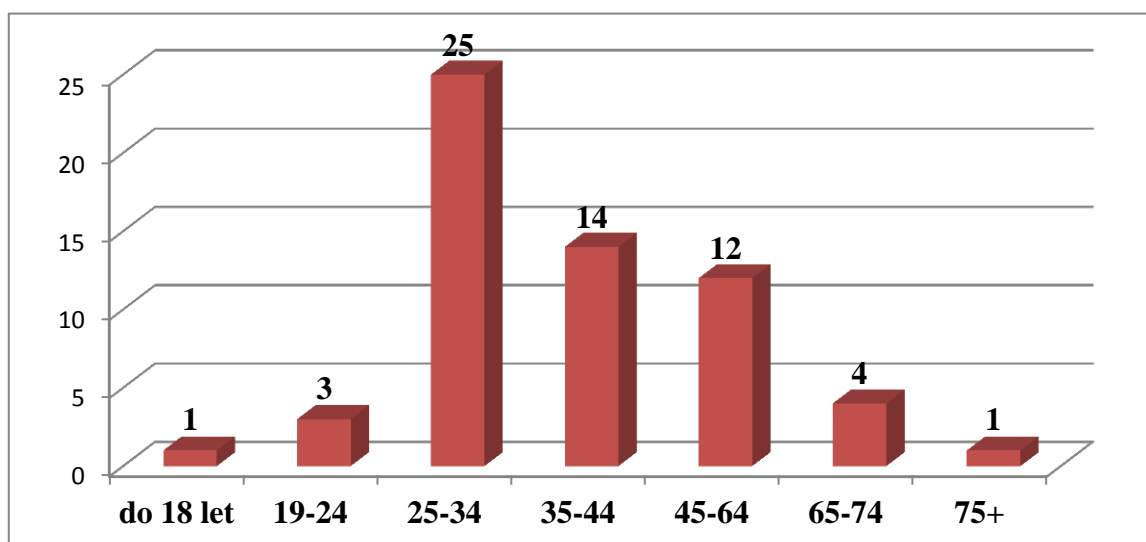


Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu vyplývá, že (65%) návštěvníků bylo mužského pohlaví a (35%) ženského pohlaví.

Otázka č. 20 – Označte, do jaké věkové skupiny patříte?

Graf 20: Věk návštěvníků



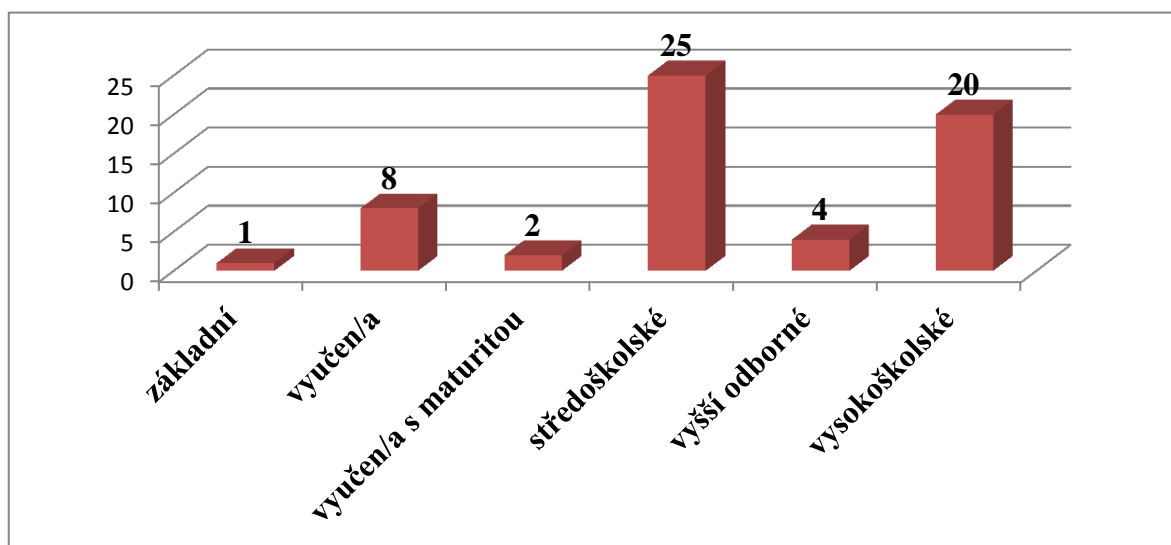
Zdroj: vlastní zpracování

Z oslovených návštěvníků JHMD jen (1) patřil do věkové skupiny 75+ let. Nejpočetnější oslovenou věkovou skupinou s (25) respondenty byla skupina 25-34 let. (14) respondentů bylo ve věku 35-44 let. Pak následuje věk 45-64 let s (12)

dotazovanými. Skupinka ve věku 65-74 let má (4) oslovené a ve věku 19-24 let jsou (3) dotazovaní. Pouze (1) respondent je ve věku do 18 let.

Otázka č. 21 – Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Graf 21: Vzdělání

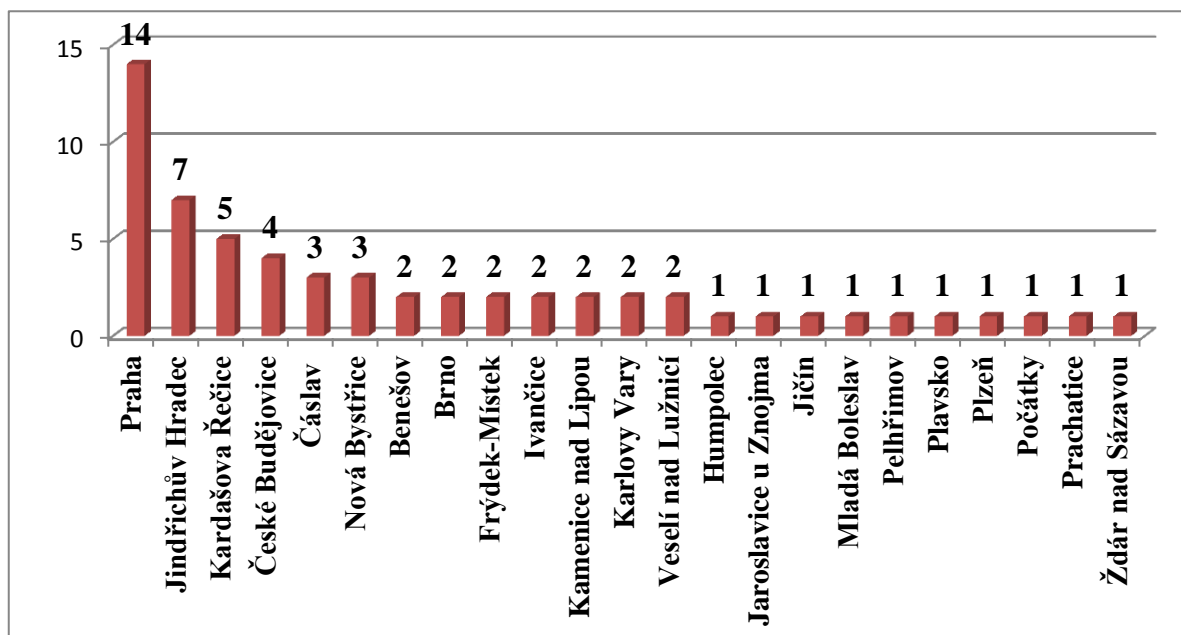


Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník vyplnilo (25) středoškolsky vzdělaných návštěvníků a (20) vysokoškolsky vzdělaných. Pouze (8) z (60) dotazovaných bylo vyučených. Vyšší odborné vzdělání měli (4) dotazovaní, (2) byli vyučeni s maturitou a (1) měl základní vzdělání.

Otázka č. 22 – Z jakého města jste přijel/a?

Graf 22: Z jakého města návštěvníci přijeli



Zdroj: vlastní zpracování

Z odpovědí všech 60 respondentů vyplývá, že nejvíce návštěvníků přijelo z našeho hlavního města – z Prahy (14). Z místního Jindřichova Hradce (7), z nedaleké Kardašovy Řečice (5), z krajského města České Budějovice (4), ze středočeské Čáslavi a z cílové stanice Nová Bystřice byly (3). Dotazník vyplnili (2) respondenti z Benešova u Prahy, (2) z Brna, (2) z Frýdku–Místku, (2) z Ivančic, (2) z Kamenice nad Lipou, (2) z Karlových Varů a z Veselí nad Lužnicí přijeli také (2) respondenti. (1) návštěvník přijel z nedalekého Humpolce, (1) z jihomoravských Jaroslavic u Znojma, (1) z dalekého Jičína a (1) z Mladé Boleslavi. Z Pelhřimova dorazil také (1) návštěvník, stejně jako z Plavska (1), z Plzně (1), z Počátek u Pelhřimova (1), z Prachatic (1) a poslední (1) z dotazovaných návštěvníků přijel ze Zruče nad Sázavou.

4.4 Situační analýza

Situační analýza Jindřichohradeckých místních drah byla provedena na základě získaných dat od JHMD a z internetových stránek. Získaná data jsou za období leden 2011 – červen 2013.

4.4.1 Základní informace o společnosti JHMD

Společnost: Jindřichohradecké místní dráhy a.s.
Sídlo: Nádražní 203/II, 377 01 Jindřichův Hradec
IČO: 62509870
DIČ: CZ62509870
Základní kapitál: 13.064.056,- Kč

Představenstvo:

Ing. Boris Čajánek

Ing. Jan Šatava, den zániku členství 24. února 2012

Bc. Jan Hruška, den vzniku členství 24. února 2012

Peter Bosáček, den zániku členství 30. března 2012

Ing. František Lanc, den vzniku členství 1. dubna 2012, den zániku členství 30. června 2012

Ing. Jiří Pavel, Ph.D., den vzniku členství 1. června 2012

Dozorčí rada:

Ing. Petr Čoček

Ing. Vladimír Jindřich

Ing. Petr Havlík

Ing. Stanislav Kofroň

Radka Jandová

Martin Vochozka, den vzniku členství 13. prosince 2012 (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

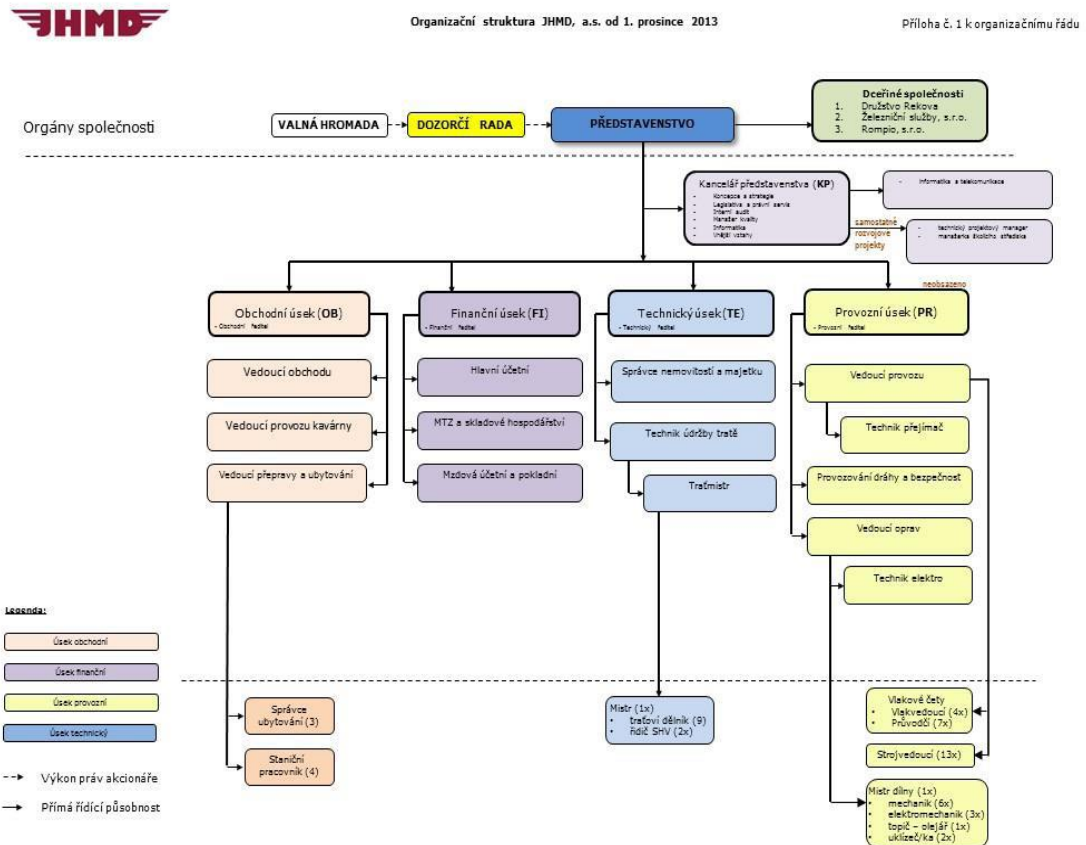
Předmětem činnosti je:

- provozování dráhy a drážní dopravy na úzkorozchodných regionálních dráhách Jindřichův Hradec–Nová Bystřice a Jindřichův Hradec–Obrataň
- provozování dráhy a drážní dopravy na vlečkách
- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
- výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení
- provádění staveb, jejich změn a odstraňování
- prodej kvasného lihu, konzumního lihu a lihovin
- hostinská činnost (Justice [online], cit. 23. 6. 2015)

Se společností JHMD bylo 16.7.2014 zahájeno insolvenční řízení, ale 31.7.2014 bylo toto řízení zastaveno.

4.4.2 Organizační struktura JHMD

Obrázek 2: Organizační struktura JHMD



Zdroj: Marková, K. (2015) *Analýza přepravních služeb nabízených společnostmi JHMD* (Bakalářská práce).

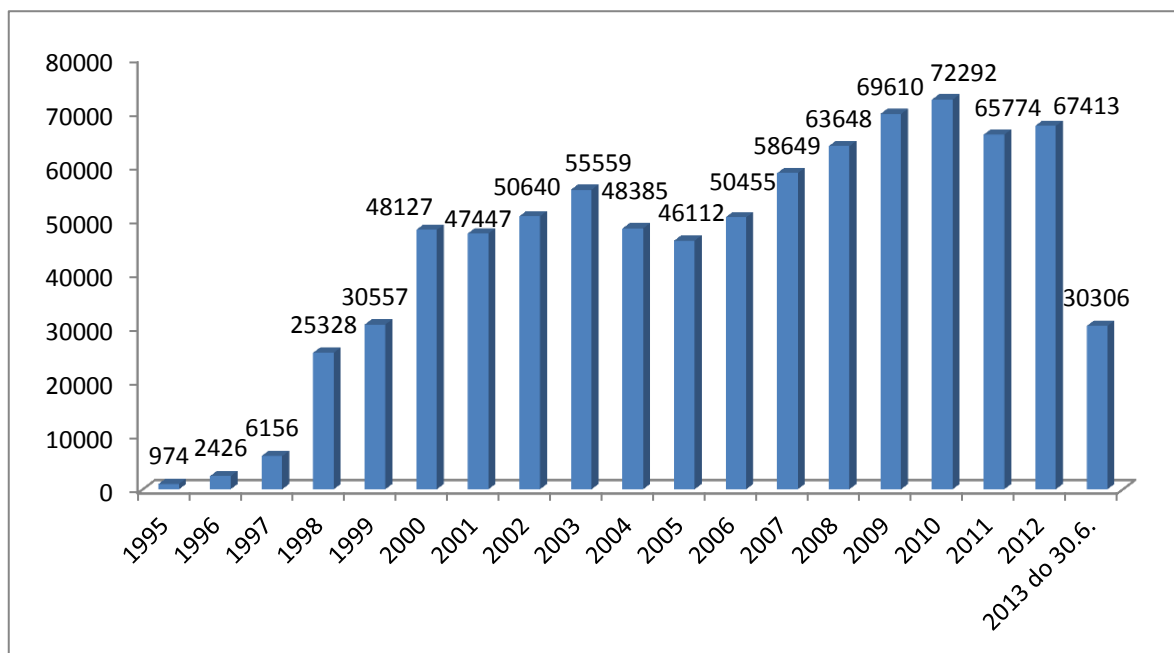
Ve společnosti JHMD pracuje 78 zaměstnanců a společnost vynakládá hodně finančních prostředků na zvyšování jejich odbornosti a jazykové dovednosti.

4.4.3 Finanční výsledky společnosti

4.4.3.1 Tržby společnosti

Tržby společnosti od roku 2011 do 30.6.2013 v následujícím grafu.

Graf 2: Tržby společnosti



Zdroj: (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.4.3.2 Osobní doprava

Následující tabulka uvádí počet cestujících a získané tržby za jejich přepravu.

Tabulka 4: Osobní doprava

Rok	Osobní doprava	
	Počet cestujících (tis.)	Realizované tržby (tis. Kč)
Rok 2011	350 830	2 893
Rok 2012	350 757	3 033
1. pololetí rok 2013	139 633	1 023

Zdroj: Vlastní zpracování podle Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015

4.4.3.3 Osobní doprava nedotovaná

Osobní doprava nedotovaná, je doprava pravidelnými vlaky v parní trakci, či parních vlcích na objednávku. V tabulce níže jsou uvedeny tržby za přepravu a počet přepravených cestujících.

Tabulka 5: Osobní doprava nedotovaná

Rok	Osobní doprava nedotovaná	
	Počet cestujících (tis.)	Realizované tržby (tis. Kč)
Rok 2011	39 709	3 318
Rok 2012	37 782	3 447
1. pololetí rok 2013	3 437	382

Zdroj: Vlastní zpracování podle Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015

4.4.4 Projekty a dotace

Jindřichohradecké místní dráhy vyhledávají a realizují rozvojové projekty i pomocí různých dotačních titulů. Projekty spolufinancované jinými subjekty:

1. SFDI - STÁTNÍ FOND DOPRAVNÍ INFRASTRUKTURY

- Certifikace, implementace a schválení do provozu elektronického přejezdového zabezpečovacího zařízení do živé dopravní cesty
- Zvýšení bezpečnosti pohybu cestujících v prostorách dráhy, zejména osob zdravotně postižených a osob se sníženou schopností pohybu a orientace – informační mobiliář manažera infrastruktury JHMD

2. ROP Jihovýchod a ROP Jihozápad

- Modernizace motorových vozů M 27.001, M 27.002, M 27.003 a M 27.004
- Regionální úzkokolejné muzeum Nová Bystřice

3. Operační program Doprava

- Modernizace infrastruktury regionálních drah Jindřichův Hradec–Obrataň a Jindřichův Hradec–Nová Bystřice

V roce 2012 byla provedena modernizace zapůjčené lokomotivy U 47, na kterou byla získána investiční dotace ve výši 1.860 tis. Kč z programu Ministerstva dopravy. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.4.5 Modernizace, úpravy a údržbové práce za rok 2012

Finanční prostředky, které získala společnost v roce 2012 díky státnímu fondu dopravní infrastruktury (SFDI) stačily na údržbové akce:

- Střední oprava tratě Jindřichův Hradec – Nová Bystřice v km 30,100 – 31,050
- Kompletní oprava mostu Černovice
- Směrová a výšková úprava GPK tratě Jindřichův Hradec – Nová Bystřice v km 13,8 – 14,8
- Souvislé propracování trati Jindřichův Hradec – Obrataň v úseku Černovice – Obrataň

Také byla provedena modernizace zapůjčené lokomotivy U 47.

Důraz byl kladen i na diagnostiku železničního svršku, kde byla zpracována projektová dokumentace železničního svršku, posouzení a úpravy GPK na základě geodetického zaměření polohy koleje a geometrických parametrů koleje metodou dynamického měření, za použití motorizované totální stanice s vazbou na globální družicové polohové systémy (GNSS). Cílem akce byla stabilizace a vytyčení bodového pole, optimalizace traťových rychlostí, zaměření průjezdného průřezu a vytvoření databáze trvalých omezení infrastruktury. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.4.6 Propagace společnosti

Nejdůležitější z propagačních aktivit JHMD je především účast na oborových veletrzích cestovního ruchu. Tradiční akcí je účast na lednovém veletrhu Regiontour v Brně a v únoru na Holiday World Praha. Dalším základním pilířem PR aktivit společnosti jsou internetové stránky JHMD s možností on-line rezervací ubytování. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

K další propagaci společnosti patří udržování a zviditelňování práce s médii. Pravidelně se zmiňují o JHMD v rozhlasovém vysílání (ČRo, Blaník, Faktor, Impuls a další), také v celostátním i regionálním tisku. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

O JHMD si můžeme přečíst na internetových stránkách a zajímavá videa můžeme shlédnout na internetových stránkách www.youtube.com.

4.4.7 Vozový park

Drážní dopravu na vlastních tratích zajišťuje celkem 8 motorových lokomotiv řady 47.0, motorová lokomotiva T 48.001 a tři parní lokomotivy U 46.001, U 37.002 a U 46.101. Pro dopravní obslužnosti slouží celkem 11 osobních vozů řady Balm/ú, z nichž jsou již 4 modernizovány. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

Veřejný parní provoz zajišťovaly po celý rok historické vozy s úhrnnou kapacitou 316 míst k sezení. V prázdninovém období jsou tak k dispozici již dvě plnohodnotné soupravy historických vozů pro parní vlaky. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

Pro potřeby údržby tratě je v současné době k dispozici prakticky kompletní park potřebných vozidel a strojů. Základ tvoří 3 vozíky řady MUV 69 (z toho jeden se sněhovou frézou KSF 74), univerzální stroj SVP 74 a podbíječky Plasser WE 79 a Plasser WE 73. Park vozidel pro údržbu doplňují dále speciální výsypné vozy původem z Ukrajiny, rekonstruované v Rumunsku, a pracovní stroj UNC 151. Tato

technika je využívána i pro realizaci dalších obchodních aktivit. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.4.8 Provoz tratě

JHMD provozují pravidelnou osobní a nákladní železniční dopravu na trati z Jindřichova Hradce přes Kamenici nad Lipou do Obrataně a z Jindřichova Hradce do Nové Bystřice. V létě provozují pravidelné a zvláštní parní vlaky.

Trat' Jindřichův Hradec – Nová Bystřice

Jindřichův Hradec – Jindřiš – Blažejov – Malý Ratmírov – Střížovice – Kunžak – Lomy – Kaproun – Senotín – Hůrky – Albeř – Nová Bystřice

Trat' Jindřichův Hradec – Obrataň

Jindřichův Hradec – Horní Skrýchov – Dolní Radouň – Lovětín – Lovětín - obec – Nekrasín – Nová Včelnice – Žďár – Rodvínov – Kamenice nad Lipou – Včelnička – Benešov nad Lipou – Chválkov – Dobešov – Černovice u Tábora – Obrataň (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.4.9 Nabízené služby

4.4.9.1 Pravidelné motorové vlaky

Základní poskytovanou službou je pravidelná přeprava motorovými a nákladními vlaky. Ve všech vlacích je povolena přeprava kol a většina zastávek je na znamení. Jízdenky se vydávají ve vlaku a ve stanicích Jindřichův Hradec, Nová Včelnice, Kamenice nad Lipou, Černovice u Tábora a Nová Bystřice.

4.4.9.2 Parní vlaky

Během letní sezóny, vypravují JHMD pravidelné parní vlaky. Vlaky jsou taženy některou z našich parních lokomotiv, pocházejících z let 1898-1958. Některé jízdy jsou zpestřeny doprovodným programem. Ve vlaku je zařazen bufetový vůz a je možné přepravovat i kola.(Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

Domovskou stanicí vlaku je **Jindřichův Hradec**, historické tratě jsou dvě – jedna vede na jih od JH, druhá na sever; celková délka tratě 79 kilometrů:

- Novobystřická lokálka
 - trasa Jindřichův Hradec–Nová Bystřice
 - z Jindřichova Hradce do Nové Bystřice (33 km, od roku 1897; 12 zastávek) do oblasti zvané Česká Kanada
 - zajímavosti na trase: hrad Landštejn a barokní klášter Dominika Orsiho

- Obrataňská lokálka
 - trasa Jindřichův Hradec–Obrataň
 - trasa míří z Jindřichova Hradce na sever, do Obrataně (46 km, od roku 1906; 19 zastávek)
 - zajímavosti na trase: vodní zámek Červená Lhota, zřícenina hradu Choustník, hrad Kámen. (Třeboňsko [online], cit. 23. 6. 2015)

Na přiloženém obrázku jsou uvedeny jízdní řády parních vlaků v roce 2015.

Obrázek 2: Jízdní řády parních vlaků 2015



PARNÍ VLAKY 2015

JÍZDNÍ ŘÁDY

TRATĚ JINDŘICHŮV HRADEC – NOVÁ BYSTŘICE				TRATĚ JINDŘICHŮV HRADEC – OBRATAŇ			
ČERVENEC SRPEN	KVĚTEN ČERVEN ZÁŘÍ	stanice	ČERVENEC SRPEN	KVĚTEN ČERVEN ZÁŘÍ	ČERVENEC SRPEN	stanice	ČERVENEC SRPEN
PO - NE	SO		PO - NE	SO	PO - PÁ		PO - PÁ
10:50		Jindřichův Hradec	17:08	15:59	9:55	Jindřichův Hradec	13:42
11:04		Jindřiš	16:56	11:48	10:05	Horní Skřýchov	13:33
11:16		Blažejov	16:45	15:38	10:17	Lovětín	13:24
11:22		Malý Ratmírov	16:35	15:32	10:20	Lovětín obec	13:15
11:30		Střížovice	16:28	15:25	10:38	Nová Včelnice	13:07
11:57		Kunžak - Lomy	16:15	15:12	10:54	Kamenice nad Lipou	12:49
12:13		Kaproun	15:52	14:55			
12:21		Senotín	15:43	14:47			
12:30		Hůrky	15:34	14:39			
12:38		Albeř	15:22	14:30			
12:45		Nová Bystřice	15:13	14:20			

jede denně od 1. července do 29. srpna, dále o sobotách:
2., 9., 16., 23. a 30. května, 6., 13., 20. a 27. června, 5., 12., 19. a 26. září

Jindřichohradecké místní dráhy, a. s., Nádražní 203/II, 377 01 Jindřichův Hradec, Tel.: 384 361 165, E-mail: rezervace@jhmd.cz

Zdroj: (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.4.9.3 Ubytování

Zajímavou službou pro návštěvníky je strávit dovolenou v nově zrekonstruovaných nádražních budovách. JHMD poskytují ubytování v plně vybavených apartmánech na trati Jindřichův Hradec–Nová Bystřice v nádražních budovách v Hůrkách, Kunžak–Lomy, Albeř, Nová Bystřice a v houbařském ráji Střížovice. Na odbočce trati do Obrataně, nedaleko Jindřichova Hradce je možnost ubytování i v nádražní budově Dolní Skřýchov. Všechny budovy jsou v srdci přírody jižních Čech a České Kanady. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.4.9.4 Regionální úzkokolejné muzeum Nová Bystřice

Jindřichohradecké místní dráhy vybudovaly v Nové Bystřici nové Regionální muzeum úzkokolejné dráhy. Představuje se zde historie JHMD a drážní dopravy. Nechybí tu ani historické exponáty vážící se k úzkokolejné dopravě. (Kudy z nudy [online], cit. 23. 6. 2015)

Tato stálá muzejní expozice je ke zhlédnutí v nádražní budově železniční stanice Nová Bystřice. Je rozdělena do dvou částí. V přízemí nádražní budovy najdete autenticky zařízenou dopravní kancelář z období 1. republiky. V originálních muzejních vitrínách z 20. let 20. století je ve vedlejší místnosti instalována vlastní expozice, která ve fotografiích, dobových kartografických a písemných dokumentech i drobných artefaktech zachycuje vývoj jindřichohradeckých a gmündských úzkokolejek a neúspěšné pokusy o jejich propojení. V další místnosti uvidíte tiskařský stroj na výrobu Edmonsonových lepenkových jízdenek značky Goebel z roku 1895. Vystaveny jsou zde také služební čepice drážních zaměstnanců a svítilny výpravčích z celého 20. století. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

Druhá část expozice je umístěna v nedaleké budově bývalé výtopy z roku 1897. Návštěvníci si zde mohou prohlédnout pro místní dráhy typické nákladní vozy. V zadní části pravé lodi výtopy je rekonstruována dílna, kde se prováděla běžná údržba vozů i lokomotiv. Na informačních tabulích se návštěvníci dále seznámí s historií vozového parku a se způsoby označování úzkorozchodných vozidel. K levé lodi výtopy přiléhá budova vodárny, která dosud slouží ke zbrojení parních lokomotiv vodou. V jejím přízemí je instalována expozice návštěvidel. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.4.9.5 Strojvedoucím na zkoušku

Pokud turisty zajímá, co zažívá při své práci strojvedoucí, může si splnit svůj sen z dětství. Jindřichohradecké místní dráhy zařadily do svých služeb spolujízdu na stanovišti strojvedoucích. Tuto službu poskytujeme jak na parní, tak i diesellové lokomotivě pro zájemce starší 18 let (osoby od 10 do 18 let musí být doprovázeny osobou starší 18 let). (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

„Strojvedoucí na zkoušku“ si projede na parní lokomotivě trasu J. Hradec–N. Bystřice, nebo J. Hradec–Kamenice n. Lipou a na motorové lokomotivě trasu J. Hradec–N. Bystřice a zpět, J. Hradec–Obrataň a zpět. Během jízdy bude stát v kabině strojvedoucího a může sledovat přípravu lokomotivy před jízdou, její obsluhu za jízdy vlaku, doplnění vody a případně i uhlí. Strojvedoucí na zkoušku získá certifikát „Strojvedoucí parní lokomotivy na zkoušku“. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.4.9.6 Tisk lepenkových jízdenek

Jindřichohradecké místní dráhy jsou v současné době jediným výrobcem klasických Edmonsonových lepenkových jízdenek, které byly po dlouhá desetiletí nedílnou součástí cestování po železnici. Jízdenky tisknou klasickou technologií, nepoužívají počítačovou simulaci. Je možné si nechat vytisknout jízdenku pro příležitostné nebo nostalgické jízdy, vstupenky v podobě jízdenek nebo vizitek. Je možné vybrat si ze široké palety kartónů – od hladkého bílého po barevně vzorované. Potisk může být jednostranný nebo oboustranný, s jednoduchou grafikou, s vlastním logem. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.4.9.7 Ostatní služby a speciální programy

Na železnici je možné i vypravení zvláštního vlaku s motorovou lokomotivou řady 705.9 (T 47.0) z let 1954-58 nebo řady 702 (T 29.0) z roku 1963. Ceny za tyto služby jsou ke stažení na www.jhmd.cz . (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

Specialitou JHMD je vypravení zvláštního svatebního vlaku a možností obřadu v historických prostorech radnice v Nové Bystřici nebo v prostorách zámku Kamenice nad Lipou. Připraveny jsou i naučné programy pro školy o železniční dopravě,

prohlídka parní nebo motorové lokomotivy s výkladem, exkurze do lokomotivního depa a dílny oprav vozidel. (Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)

4.4.10 Konkurence v nákladní železniční dopravě

Na Jindřichohradecku jsou konkurencí pro Jindřichohradecké místní dráhy v železniční nákladní dopravě ČD Cargo.

České dráhy měly jako monopolní dopravce prakticky 100% podíl na trhu železniční nákladní dopravy. Od roku 1995 se tento podíl (resp. nyní podíl ČD Carga jako pokračovatele nákladní dopravy Českých drah) postupně snižuje rozvojem stávajících menších dopravců či vstupem nových dopravců na trh.(Wikipedia [online], cit. 23. 7. 2015)

Následující tabulka uvádí procentuální podíl dopravců na trhu železniční nákladní dopravy v České republice od roku 2011 do roku 2013.

Údaje za České dráhy v roce 2011 znamenají dopravu vlaků, které nejsou vlaky pro přepravu osob, tj. strojní jízdy lokomotiv, přístavné a odstavné jízdy souprav, přeprava vozů do opravy apod. V dalších uváděných letech údaje buď nebyly poskytnuty, nebo byly jeho přepravní výkony skoro nulové.(Wikipedia [online], cit. 23. 7. 2015)

Tabulka 6: Dopravci na trhu železniční nákladní dopravy v ČR

Rok	Podíl dopravců v %		
	České dráhy	ČD Cargo	Ostatní
2011	0,58	84,36	15,04
2012		79,38	20,62
2013		76,33	23,67

Zdroj: Vlastní zpracování podle Wikipedia [online], cit. 23. 6. 2015

V níže uvedené tabulce jsou uvedeny údaje o objemu přepravy a o realizovaných tržbách v nákladní dopravě JHMD od roku 2011 do 30. června 2013.

Tabulka 7: Nákladní doprava JHMD

Rok	Nákladní doprava	
	Objem přepravy (tis. t)	Realizované tržby (tis. Kč)
Rok 2011	4,505	1 192
Rok 2012	2,910	1 026
1. pololetí rok 2013	1,4474	540

Zdroj: Vlastní zpracování podle Jindřichohradecké místní dráhy [online], cit. 23. 6. 2015

4.4.11 SWOT analýza JHMD

Silné stránky

1. vozový park
2. kvalitně vyškolený vlastní personál
3. nabídka doplňkových služeb

Slabé stránky

1. nevyužití vlastních budov
2. informační centrum
3. reklama
4. stravovací služby

Příležitosti

1. jedinečnost infrastruktury ve vlastnictví společnosti
2. spolupráce s okolními městy
3. finanční příležitosti od státu a EU

Hrozby

1. závislost běžné osobní dopravy na dotacích
2. snížení počtu návštěvníků při důsledku zhoršování ekonomické situace
3. nedostatek parkovacích míst

Velkým potenciálem společnosti JHMD je vlastní vozový park a k němu kvalitně vyškolený vlastní personál. Nesmíme zapomenout ani na doplňkové služby, které jsou nabízeny cestujícím.

Společnost má také několik slabých stránek. Asi největší z nich je malé využití vlastních budov. Společnost by mohla za finančního přispění od státu nebo EU mít v jedné ze svých vlastních budov půjčovnu a úschovnu kol. Velkou výhodou by bylo využití vlastního vyškoleného personálu a údržba kol by se také mohla provádět ve vlastních budovách. Mnoho lidí rádo v současnosti tráví dovolenou aktivně a půjčovna kol by mohla být dobrá finanční investice. Další slabou stránkou společnosti je pouze sezónní využití informačního centra. Celoroční provoz s vlastním personálem ve vlastních budovách by byl přínosem nejen pro cestující a turisty, ale i pro společnost JHMD. Propagace společnosti je také důležitá a její posílení v místním i celostátním tisku, televizi a rozhlase by se mohlo výhodně navrátit. Omezené stravovací služby nabízí společnost v parních vlacích i v informačním centru, ale nejsou dostačující. Velkou část návštěvníků tvoří rodiny s dětmi a lidé v důchodovém věku, kteří by určitě uvítali nabídku plnohodnotného teplého jídla. Bohužel společnost nemá dostačující finanční prostředky ani vhodně upravený prostor pro otevření restauračního zařízení.

Zřejmě největší výhodou společnosti je samotné vlastnictví úzkokolejně dráhy. Velká příležitost pro JHMD je skryta i v rozšíření spolupráce s okolními městy a obcemi. Z této spolupráce by mohly vzejít nové projekty, které by se daly realizovat s pomocí finančních prostředků od státu a EU. Získané finanční prostředky by se daly využít i na jiné projekty společnosti (vhodné stravovací zařízení, rozšíření nabízených služeb, výstavba parkovací plochy, otevření půjčovny kol, atd.)

Asi největší hrozbou společnosti je ztráta finanční podpory pro běžnou osobní dopravu. Mnoho cestujících dává přednost na trase Jindřichův Hradec – Nová Bystřice

autobusové dopravě. Cesta vlakem z Jindřichova Hradce do Nové Bystřice trvá více než hodinu, ale autobusem jen 30 minut. Také cena za autobusovou dopravu je o 10 Kč levnější. Počet cestujících v parních vlacích je také závislý na ekonomické situaci a kupní síle obyvatelstva. Další hrozbou může být ztráta návštěvníků, kteří by jinak rádi absolvovali jízdu parním vlakem z Jindřichova Hradce, z důvodu nedostatečné parkovací plochy. Společnost bohužel nevládní vhodnou plochu pro parkovací místa. Dobrým plánem do budoucnosti, by bylo uvažovat o jednání s majiteli sousedních pozemků o pronájmu či prodeji. Společnost by zřejmě musela při realizaci tohoto plánu opět využít finančních prostředků z EU nebo od státu.

4.5 Vlastní návrhy

Na základě výsledků dotazníkového šetření bych ráda navrhla opatření. Z dotazníkového šetření vyplývá, že respondenti by si nejvíce přáli rozšířit parkovací místa, provést inovaci stravovacích služeb, také by uvítali nákup nové lavičky, více ubytovacích služeb a půjčovnu kol či více informací včetně celoročního provozu informačního centra.

1. Parkování

Parkovací místa v Jindřichově Hradci jsou nedostačující především při letním provozu JHMD. Většina návštěvníků přijíždí auty a parkoviště je většinou zcela zaplněné. Další nejbližší vhodné parkovací místo se nachází v centru města. Bylo by vhodné plochu pro parkování rozšířit, ale zde jsou JHMD limitovány plochou vhodnou pro tyto účely. Bylo by dobré uvažovat o jednání s majiteli sousedních pozemků vhodných pro zřízení parkovací plochy o případném pronájmu či prodeji, jelikož se dá předpokládat, že při absenci možnosti zaparkovat osobní auto z důvodu naplnění kapacity parkoviště se mnoho lidí rozhodne svoji návštěvu JHMD oželeť.

2. Stravovací služby

Nabízené stravovací služby by rádo zlepšilo 14% respondentů. V parním vlaku je možné během jízdy získat rychlé občerstvení. Ale turisté a především lidé na dovolené by si rádi zaplatili za dobré jídlo, u kterého by byla možnost výběru z širší nabídky. U vlakového nádraží v Jindřichově Hradci je stravovací zařízení, které ale plně nevyhovuje turistům.

Bohužel zatím nejsou prostory k vybudování zařízení, které by poskytovalo služby tohoto typu jak ve stanici v Jindřichově Hradci tak ani na konečných zastávkách v Obratani a Nové Bystřici.

Dalším nedostatkem v nabízených službách, který by bylo dobré odstranit je absence toalet přímo v prostorách JHMD v Jindřichově Hradci. Vybudování stravovacího zařízení by samozřejmě muselo být realizováno zároveň s výstavbou toalet.

Na tyto stavební a rekonstrukční práce je samozřejmě nutné získat finanční prostředky z dotačních fondů ČR a EU, jelikož rozpočet JHMD nedovoluje takto rozsáhlé investiční akce financovat ze svých prostředků.

3. Půjčovna a úschovna kol

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že 5% respondentů by rozšířilo nabídku služeb JHMD o půjčovnu kol. Stále více turistů tráví svoji dovolenou aktivně – na jízdních kolech. Většina si kola doveze vlastní, ale těch, kteří si kolo raději půjčí přibývá, a to z důvodu úspory času a peněz. Půjčování kol, a to především na železnici, se v posledních letech stává stále více ziskovou záležitostí. Zavedení půjčovny a zároveň úschovny kol by byla dobrá finanční investice, jak potvrzuje detailnější rozbor uvedený dále.

Pro tuto doplňkovou službu nabízenou JHMD by bylo dobré využít vlastní prostory v budově JHMD v Jindřichově Hradci. Hlavní sídlo půjčovny a úschovny by mohlo být v Jindřichově Hradci a dle potřeby a objednávky turistů, by kola byla svážena vlakem. Mohly by být využity prostory informačního centra. Otevírací doba by nebyla celoroční, pouze v průběhu letní sezóny a mimo sezónu pouze v době, kdy

vyjíždějí parní vlaky. Samozřejmě by měla být možnost vše zarezervovat telefonicky nebo prostřednictvím internetu.

Bylo by dobré stanovit jednotnou cenu, která by sloužila jako vratná kauce. K přihlédnutím k ceníku konkurenčních společností nabízejících pronájem kol, navrhuji vratnou kauci 800,- Kč za 1 kus po celou dobu půjčení. K této ceně by se připočetla cena 50 Kč za půjčení na 1 hodinu nebo 250 Kč za půjčení na celý den + cena za půjčení doplňku, např. dětská autosedačka. Turisté, kteří by byli ubytováni v prostorách JHMD, by získali slevu ve výši 10% z celé částky. Cena úschovy kola by byla ohodnocena 40Kč za každý den a platila by pro ni sleva 10% pro turisty ubytované v prostorách JHMD.

Počáteční nákup jízdních kol by samozřejmě vyžadoval do začátku jisté finanční prostředky. Jízdní kolo vhodné pro tyto účely stojí přibližně 5000 Kč a do začátku bych navrhovala zakoupení 15–20 kusů. V dalším období by byl počet nabízených kol upraven podle předchozí poptávky. K této službě by zároveň mohl být nabízen jako doplněk prodej pojištění, které by chránilo před rizikem krádeže nebo poškození.

Poslední zveřejněné údaje o počtu přepravených cestujících v parních vlacích jsou z roku 2013 – 37782 cestujících. Pokud by si denně zapůjčilo kolo 20 lidí, celkem by jich za sezónu (92 dní) bylo 1840. To je přibližně jedno zapůjčené kolo na každého dvacátého návštěvníka. Pořizovací cena jízdního kola je 5000 Kč. V následující tabulce jsem propočítala, jaké by byly pořizovací náklady na 20, 15, nebo 10 kol. Dále jsem propočítala, jaké by byly tržby za zapůjčení kol na jeden den. Tabulku jsem ještě doplnila o tržby při letním provozu 92 dní (od poloviny června do poloviny září) a při provozu pouze 62 dní (měsíce červenec + srpen). Na závěr jsem uvedla příjmy při provozu 92 a 62 dní. Cena za zapůjčení jednoho kola na jeden den je 250 Kč. Sezónu 92 a 62 dní počítám jako dobu otevření půjčovny kol. Servis jízdních kol by probíhal v prostorných budovách JHMD v Jindřichově Hradci a byl by zajištěn vlastními zaměstnanci. Počítá se i s drobnými stavebními úpravami za 100 000 Kč.

Tabulka 8: Půjčovna kol

	20 kol	15 kol	10 kol
Tržby za 1 den v Kč	5 000	3 750	2 500
Tržby za 92 dní v Kč	460 000	345 000	230 000
Tržby za 62 dní v Kč	310 000	232 500	155 000
Náklady v Kč za 1 den	1 740	1 305	870
Náklady v Kč za 92 dní provozu	160 080	120 060	80 040
Náklady v Kč za 62 dní provozu	107 880	80 910	53 940
HV v Kč za 92 dní provozu	299 920	224 940	149960
HV v Kč za 62 dní provozu	72 880	151 590	101 060

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 9: Náklady společnosti na zapůjčení 1 kola na 1 den

Náklady na 1 kolo/ 1 den	1 kolo/ 1 den
Náklady na pořízení v Kč	11
Náklady na údržbu materiálu v Kč za 1 kus	20
Pojištění v Kč	15
DPH 21 %	41
Celkem v Kč	87

Zdroj: Vlastní zpracování

Náklady na pořízení v Kč za 1 den: $5 \times 92 = 460$ $5000 \text{ Kč} / 460 = 11 \text{ Kč}$

- **životnost 5 let**
- **460 vypůjčení (5 let x 92 dní provozu)**

Bod zvratu:

$$Q = FN / (p - b)$$

FN – fixní náklady

p – cena za kus

b = VN (variabilní náklady)

$$Q = 100\,000 / (250 - 87) = 613 \quad 613 / 92 \text{ dny} = 7 \text{ kol} / 1 \text{ den}$$

Aby se vynaložené investice na stavební úpravy vrátily už po prvním roce, je potřeba každý den při provozu 92 dnů půjčit 7 kol.

4. Informační centrum

V Jindřichově Hradci je v prostorách JHMD vybudováno informační centrum. Toto centrum funguje pouze během letní sezóny. Zavedení celoročního provozu informačního centra, by bylo velkým přínosem pro cestující a jistě by pomohlo informovanosti návštěvníků JHMD. Jízdenky, a to především na parní vlaky, si dnes turisté mohou v informačním centru rezervovat pouze během léta. Po zbytek roku jsou cestující odkázáni pouze na internetové a telefonické spojení do kanceláře JHMD.

V případě zavedení celoročního provozu by zřejmě vzrostl i prodej suvenýrů, které jsou již nyní k zakoupení pouze během letního provozu informačního centra a při jízdě parním vlakem.

Výstava historie JHMD v informačním centru v Jindřichově Hradci je k vidění bohužel jen v letní sezóně. Celoroční provoz informačního centra by určitě přilákal turisty i v době nepříznivého počasí. V případě rekonstrukce by bylo vhodné expozice rozšířit a upravit.

Celoroční provoz by se zřejmě projevil zvýšeným počtem návštěvníků, ale jistě by vzrostly také náklady. Toto rozšíření provozu by bylo nutné předem analyzovat, aby se zjistilo, zda je rentabilní.

5. Reklama

Reklama je důležitá pro téměř každou společnost. V propagaci společnosti bych se zaměřila na zahraniční klientelu, která navštěvuje parní vlaky a využívá jiné doplňkové služby JHMD jen minimálně. Společnost vynakládá finanční prostředky, aby se zaměstnanci naučili cizí jazyk a mohli ho v zaměstnání používat. Investovala bych do reklamních letáků propagujících služby JHMD a zároveň do letáků nabízejících

ubytování a různé akce a dodala je do informačních center po celých jižních Čechách, především v příhraničních městech jako je Nová Bystřice. Samozřejmostí by měla být distribuce těchto materiálů i na rakouské straně hranice. 16% dotazovaných respondentů se o JHMD dozvědělo z novin a časopisů, proto je důležité, aby se reklama společnosti dostala opět minimálně do regionální televize. Inzerce v lokálním tisku v rakouských příhraničních oblastech by jistě také měla kladnou odezvu.

5. Závěr

Hlavním úkolem této bakalářské práce bylo zhodnotit nabízené služby Jindřichohradeckých místních drah v oblasti cestovního ruchu a zároveň navrhnout opatření, která by vedla ke zlepšení nabízených služeb, což by bylo výhodné pro cestující i společnost JHMD.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí – praktické a teoretické. Ke zpracování teoretické části posloužily podklady získané z odborné literatury a internetových stránek.

Praktická část obsahuje představení společnosti JHMD a situační analýzu, na jejíž vytvoření byly použity interní materiály získané od JHMD. Do praktické části patří i sběr potřebných dat pro dotazníkové šetření, které probíhalo v nádražních prostorách JHMD v Jindřichově Hradci a dopravních prostředcích stejnojmenné společnosti.

Z výsledků mého dotazníkového šetření vyplývá, že většina cestujících je spokojena s nabízenými službami, ale najdou se i takový zákazníci, kteří by rádi nabízené služby vylepšily. Nejvíce respondentů by rádo uvítalo nová parkovací místa. Většina cestujících dorazí do Jindřichova Hradce autem a rádi by zaparkovali co nejbližší odjezdovému nástupišti JHMD. Bohužel jim to kvůli nedostatku parkovacích míst není umožněno.

Druhou nejžádanější službou, u které zákazníci požadují zlepšení je stravování. Ve vlacích ale i v informačním centru je možnost získat rychlé občerstvení, ale velkou část turistů tvoří rodiny s dětmi a ty by rádi svým dětem poskytly plnohodnotné teplé jídlo.

Na půjčovnu kol se v dotazníku dotazovala řada turistů. Ve své práci jsem vytvořila tabulky, do kterých jsem zakomponovala, za jakých podmínek by společnost mohla provozovat půjčovnu kol, aby tato služba nebyla prodělečná.

Zákazníkům chybí i celoroční provoz informačního centra a z mého pohledu by společnost potřebovala větší reklamu, minimálně v regionálním tisku nebo i televizi, a to i u našich rakouských sousedů.

Podle mého názoru má společnost Jindřichohradecké místní dráhy i vzhledem ke své jedinečné infrastruktuře šanci přilákat ještě více zákazníků a podílet se na rozvoji turistického ruchu na Jindřichohradecku. K tomuto cíli by jí mohly pomoci i opatření navrhovaná v této bakalářské práci. Do budoucna bude zajímavé sledovat, zda společnost k některým přistoupí, a v případě že ano, tak i to, jak se projeví na jejím budoucím rozvoji.

I. Summary and keywords

The main purpose of this Bachelor thesis was to evaluate the services offered by the company *Jindřichův Hradec local railways* (JHMD) in the field of tourist industry. At the same time the thesis suggests measures that would lead to enhancement of these services, which would be favourable both for the passengers and the company.

The Bachelor thesis is divided into two parts - practical and theoretical. Professional literature and an internet site were used as materials to develop the theoretical part.

The practical part involves introduction of the JHMD company and a situational analysis, to whose construction internal materials acquired from JHMD were used. It also regards data collection for a questionnaire research, which was carried out in JHMD premises in Jindřichův Hradec and in the means of transport of the company.

It follows from the questionnaire research that most passengers are contented with the services provided. However, there are clients who would like the services to be improved. The majority of respondents would welcome new parking places. Most travellers arrive in Jindřichův Hradec by car in a hope to park their vehicle as close as possible to the JHMD departure platform. Nevertheless, this is not possible due to the lack of parking places.

The second most called for service, which the clients wish to be improved, is catering. It is possible to get some fast food on the train and in the information centre. However, this is not sufficient for many tourists who arrive with children and wish to provide them with a full warm meal.

Several inquiries were made concerning a rent-a-bike service. In the thesis charts have been created showing conditions under which the company might run this service without making loss.

Furthermore, the clients miss all-year-long operation of the information centre. The thesis also shows that the company needs a larger advertising campaign at least in regional press and/or TV, including Austria.

The author of the thesis concludes that thanks to its unique infrastructure there is a big chance for JHMD to attract even more clients and thus contribute to tourist development in the Jindřichův Hradec region. The measures proposed in this Bachelor

thesis would certainly help achieve this aim. It will be interesting to watch if the company turns to some of them and if so, what results this move might bring in its future development.

Keywords

Local railways of Jindřichův Hradec (JHMD)

Tourism

Rail transport

Tourism services

Tourism product

II. Seznam použité literatury:

- Francová, E. (2003). *Cestovní ruch*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Hesková, M. a kol. (2011), *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha: Fortuna.
- Hladká, J., (1997). *Technika cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing.
- Horner, S., & Swarbrooke, J. (2003). *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Kučerová, I. (1997). *Ekonomika se zaměřením na cestovní ruch*. Praha: Idea servis.
- Malá, V. (1999). *Cestovní ruch (vybrané kapitoly)*. Praha: Vysoká škola ekonomická.
- Orieška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis.
- Pásková, M., & Zelenka, J. (2002). *Cestovní ruch – výkladový slovník*. Česká republika: Ministerstvo pro místní rozvoj.
- Petrů, Z. (1999). *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. Praha: Idea servis.
- Zurynek, J., Zelený L., & Mervart, M. (2008). *Dopravní procesy v cestovním ruchu*. Praha: ASPI.
- Marková, K. (2015). *Analýza přepravních služeb nabízených společnostmi JHMD* (Bakalářská práce). České Budějovice: VSTE CB.

III. Seznam internetových zdrojů:

- Asociace inovačního podnikání České republiky [online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015].
Dostupné z: <http://aipcr.cz/default.asp>
- České dráhy [online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://www.cd.cz/mezinarodni-cestovani/vlakem-do-zahranici/druhy-vlaku-v-cr/-4376/>
- Hotel & spa management [online]. 2011 [cit. 11. 2. 2011]. Dostupné z:
<http://hotel-spa.ihned.cz/c1-50043570-role-inovaci-v-cestovnim-ruchu>
- Jindřichohradecké místní dráhy[online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://jhmd.cz/o-nas/historie>

Jindřichohradecké místní dráhy[online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://jhmd.cz/o-nas/ke-stazeni>

Jindřichohradecké místní dráhy[online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://jhmd.cz/jizdni-rad/pravidelne-parni-vlaky>

Jindřichohradecké místní dráhy[online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://jhmd.cz/sluzby/regionalni-uzkokolejne-muzeum-nova-bystrice>

Jindřichohradecké místní dráhy[online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://jhmd.cz/o-nas/rozvojove-projekty>

Jindřichohradecké místní dráhy[online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://jhmd.cz/sluzby/strojvedoucim-na-zkousku>

Jindřichohradecké místní dráhy[online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://jhmd.cz/sluzby/tisk-lepenkovych-jizdenek>

Jindřichohradecké místní dráhy[online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://jhmd.cz/trate-a-stanice>

Jindřichohradecké místní dráhy[online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://jhmd.cz/sluzby/ubytovani>

Jindřichohradecké místní dráhy[online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://jhmd.cz/sluzby/vlaky-na-objednavku>

Správa železniční dopravní cesty [online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<http://www.szdc.cz/o-nas/zeleznice-cr/historie-zeleznice/zeleznicni-svrsek/bezna-kolej-1.html>

Veřejný rejstřík a sbírka listin [online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
<https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=709782&typ=UPLNY>

Vítejte na Zemi [online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
http://vitejenazemi.cz/cenia/index.php?p=historie_zeleznicni_dopravy&site=doprava

Wikipedia [online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:
https://cs.wikipedia.org/wiki/Jind%C5%99ichohradeck%C3%A9_m%C3%ADstn%C3%AD_dr%C3%A1hy

Wikipedia [online]. 2015 [cit. 23. 6. 2015]. Dostupné z:

https://cs.wikipedia.org/wiki/Konkurence_dopracu_v_nakladni_zeleznicni_doprave_v_Cesku

IV. Seznam grafů:

Graf 1: Zdroj informací o JHMD	22
Graf 2: Četnost jízd vlakem JHMD	22
Graf 3: Jízda parním vlakem JHMD	24
Graf 4: Četnost jízd parním vlakem	24
Graf 5: Slevy a akce JHMD	25
Graf 6: Přijatelnost cen od JHMD	25
Graf 7: Spokojenost s nabízenými službami během přepravy JHMD.....	26
Graf 8: Spokojenost s prostory pro tělesně hendikepované a matky s malými dětmi ve vlaku JHMD	27
Graf 9: Spokojenost s prostorem pro přepravu kol ve vlaku JHMD.....	28
Graf 10: Spokojenost s čistotou (i na toaletách) ve vlaku JHMD.....	29
Graf 11: Železniční propojení s Rakouskem.....	29
Graf 12: Spokojenost s rychlostí jízdy vlaku.....	30
Graf 13: Zajímavost ubytovacích a stravovacích služeb v blízkosti železnice.....	30
Graf 14: Inovace služeb cestovního ruchu na železnici JHMD	31
Graf 15: Úprava a obnova dopravních prostředků na železnici JHMD.....	32
Graf 16: Dostupnost jízdenek.....	32
Graf 17: Koupě jízdenky.....	33
Graf 18: Vztah k železnici	33
Graf 19: Pohlaví	34
Graf 20: Věk návštěvníků	34
Graf 21: Vzdělání	35
Graf 22: Z jakého města návštěvníci přijeli	36
Graf 23: Tržby společnosti	39

V. Seznam obrázků:

Obrázek 1: Železniční síť v Jižních Čechách a okolí	21
Obrázek 2: Organizační struktura JHMD.....	38
Obrázek 3: Jízdní řády parních vlaků 2015	44

VI. Seznam tabulek:

Tabulka 1: Druhy cestovního ruchu	11
Tabulka 2: Klasifikace služeb cestovního ruchu.....	13
Tabulka 3: Druhy služeb cestovního ruchu podle funkce.....	14
Tabulka 4: Osobní doprava.....	39
Tabulka 5: Osobní doprava nedotovaná.....	40
Tabulka 6: Dopravci na trhu železniční nákladní dopravy v ČR.....	48
Tabulka 7: Nákladní doprava JHMD.....	48
Tabulka 8: Půjčovna kol.....	52
Tabulka 9: Náklady společnosti na zapůjčení 1 kola na 1 den	53

VII. Seznam použitých zkratk:

JHMD – Jindřichohradecké místní dráhy

VIII. Seznam příloh:

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Druhy vlaků v ČR

Přílohy

Příloha 1: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Petra Kňourková, jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

Píši bakalářskou práci na téma „**Inovace služeb cestovního ruchu v železniční dopravě na Jindřichohradecku**“.

Ráda bych Vás poprosila o vyplnění dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce. Získané informace z dotazníku budou sloužit pouze pro účely mé bakalářské práce a jsou anonymní.

Děkuji Vám za spolupráci.

1. Odkud jste získal/a informace o JHMD (jindřichohradecké místní dráhy)?

- a) z časopisu nebo novin*
- b) z infocentra*
- c) z internetu*
- d) od známých a rodiny*
- e) z CK/CA*
- f) jinak*

2. Jak často jezdíte vlakem JHMD?

- a) každý den*
- b) každý druhý den*
- c) 1x týdně*
- d) 1x měsíčně*
- e) příležitostně (méně než 5x za rok)*
- f) nejezdím*

3. Zkusil/a jste už jízdu parním vlakem na místní železnici?

- a) ano*
- b) ne*

4. Pokud ano, kolikrát?

.....

5. Jsou pro Vás zajímavé slevy a akce JHMD?

a) ano

b) ne

6. Jsou ceny spojené s přepravou na JHMD pro Vás přijatelné?

a) ano

b) ne

7. Jste spokojen/a s nabízenými službami během přepravy vlakem JHMD?(např. v jídelním voze)?

a) ano

b) ne

8. Jak Vám vyhovuje prostor upravený ve vlaku JHMD pro tělesně hendikepované a matky s malými dětmi?

a) vyhovuje

b) nevyhovuje – čím?

9. Myslíte si, že je ve vlaku JHMD dostačující prostor pro přepravu kol?

a) ano

b) ne

10. Jak jste spokojen/a s čistotou ve vlaku JHMD a především na toaletách?

(Ohodnoťte stupnicí od 1 do 5, 1= spokojen/a, 5= nespokojen/a)

1 2 3 4 5

11. Uvítal/a byste propojení železnice z Jindřichova Hradce přes Novou Bystřici do Rakouska?

a) ano

b) ne

12. Chtěl/a by jste, aby jezdil vlak rychleji?

a) ano

b) ne

13. Jsou pro Vás ubytovací a stravovací služby v blízkosti železnice zajímavé?

a) ano

b) ne

14. Jak by jste vylepšil/a služby cestovního ruchu (např. stravovací, ubytovací, informační, atd. ...) na železnici JHMD?

.....

15. Je podle Vás nutná úprava a obnova dopravních prostředků na železnici JHMD?

a) ano

b) ne

16. Bylo pro Vás snadné získat jízdenku?

a) ano

b) ne

17. Kde jste si koupil/a jízdenku ?

a) na internetu

b) ve vlaku

c) na stanicích určených pro tyto účely

18. Jaký máte vztah k železnici?

a) kladný

b) spíše kladný

c) spíše záporný

d) záporný

19. Jste muž/žena?

- a) muž
- b) žena

20. Označte, do jaké věkové skupiny patříte?

- a) do 18 let
- b) 19-24
- c) 25-34
- d) 35-44
- e) 45- 64
- f) 65-74
- g) 75+

21. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) základní
- b) vyučen/a
- c) vyučen/a s maturitou
- d) středoškolské
- e) vyšší odborné
- f) vysokoškolské

22. Z jakého města jste přijel/a?

.....

DĚKUJI ZA VÁŠ ČAS A PŘEJI PŘÍJEMNOU JÍZDU VLAKEM

Příloha 2: Druhy vlaků v ČR

V České republice jezdí vlaky:

- **Osobní vlaky (Os)** – vlaky pro cestování na krátké vzdálenosti zastavující zpravidla ve všech stanicích a zastávkách
- **Spěšné vlaky (Sp)** – vlaky pro cestování na střední vzdálenosti zastavující většinou pouze ve významnějších stanicích a zastávkách,
- **Rychlíky (R)** – vlaky pro cestování na dlouhé vzdálenosti především v rámci České republiky zastavující pouze ve významných stanicích, v některých rychlících je poskytováno občerstvení,
- **Expresy (Ex)** – vlaky pro cestování na dlouhé vzdálenosti v rámci České republiky i do zahraničí zastavující pouze v nejvýznamnějších stanicích, ve vybraných expresech jsou řazeny restaurační vozy nebo je poskytováno občerstvení formou roznáškové služby (občerstvení není zahrnuto v ceně jízdenky),
- **InterCity (IC)** – vlaky pro pohodlné cestování na dlouhé vzdálenosti v rámci České republiky i do zahraničí zastavující pouze v nejvýznamnějších stanicích, ve vlacích jsou řazeny restaurační vozy,
- **EuroCity (EC)** – vlaky pro pohodlné cestování na dlouhé vzdálenosti především do zahraničí zastavující pouze v nejvýznamnějších stanicích, vozy 1. a 2. třídy, ve vlacích jsou řazeny restaurační vozy, možnost rezervace míst,
- **SuperCity (SC)** – vlaky pro komfortní cestování na dlouhé vzdálenosti v rámci České republiky i do zahraničí zastavující pouze v nejvýznamnějších stanicích s nadstandardními službami, bez příplatku, na vlacích jsou zpravidla nasazeny moderní jednotky pendolino s bistro vozem, občerstvení je zajištěno rovněž formou roznáškové služby (v 1. třídě je poskytováno vybrané občerstvení zdarma v ceně jízdenky), povinná rezervace místa (České dráhy [online], cit. 23. 6. 2015)