

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ PREZENČNÉ ŠTÚDIUM

2014 – 2016

DIPLOMOVÁ PRÁCA

Erik Soboš

**Služby železničnej dopravy ako súčasť cestovného ruchu
(trasa Praha - Ostrava - Košice)**

Praha 2016

Vedúci diplomovej práce: Doc. Ing. Ľubomír Kmeco, PhD.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER FULL-TIME STUDIES

2014 – 2016

DIPLOMA THESIS

Erik Soboš

**Rail transport services as part of tourism on the route
(Prague - Ostrava – Kosice)**

Praha 2016

Diploma Thesis Work Supervisor: Doc. Ing. Ľubomír Kmeco, PhD.

Prehlásenie

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je mojím pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracoval samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpal, v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitých zdrojov.

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitnej knižnici.

V Prahe dňa

Meno autora.....

Pod'akovanie

Chcel by som pod'akovať predovšetkým vedúcemu mojej diplomovej práce Doc. Ing. Ľubomírovi Kmecovi PhD. za cenné pripomienky a rady v priebehu písania práce.

Anotácia

Diplomová práca sa zaoberá službami železničných dopravcov, ktorí pôsobia v Českej republike a na Slovensku. V práci sa ďalej charakterizujú základné druhy dopravy a ich história a význam. Teoretické poznatky sú doplnené o dotazníkový prieskum, SWOT analýzu a porovnanie ponúkaných služieb z vlastných skúseností. Diplomová práca ďalej obsahuje návrh možnosti rozvoja železničných dopravcov na základe dotazníkového riešenia.

Kľúčové slová

cestná doprava, doprava, letecká doprava, preprava, vodná doprava, železničná doprava, železničná spoločnosť

Annotation

This diploma thesis deals with rail carriers operating in the Czech republic and Slovakia. This thesis further talks about basic modes of transfers and their history and significance. Theoretical knowledge is supplemented by a questionnaire survey, SWOT analysis and comparison of the services offered on boards of railways carriers from my own experience. Diploma thesis also includes the possibility of improvement of railway carriers on the basis of a questionnaire.

Keywords

air transport, rail transport, railway carriers, road transport, transport, transportation, water transport

OBSAH

ÚVOD.....	10
TEORETICKÁ ČASŤ	12
1 DOPRAVNÉ SLUŽBY V CESTOVNOM RUCHU	12
1.1 Dopravný sektor	13
1.2 Historický vývoj dopravného sektoru	16
1.2.1 História železničnej dopravy	16
1.2.2 História cestnej dopravy	18
1.2.3 História leteckej dopravy	19
1.3 Význam dopravných služieb	20
1.3.1 Význam železničnej dopravy.....	20
1.3.2 Význam cestnej dopravy.....	21
1.3.3 Význam doplnkovej dopravy.....	22
1.4 Charakteristika a klasifikácia dopravných služieb	24
1.5 Železničná doprava	25
1.5.1 Infraštruktúra železničnej dopravy	26
1.5.2 Dopravné ceniny	29
1.5.3 Cestovné poriadky v železničnej doprave	30
1.5.4 Tarify v železničnej doprave.....	30
1.6 Letecká doprava	30
1.6.1 Infraštruktúra leteckej dopravy.....	32
1.6.2 Ceniny a globálne distribučné systémy	35
1.6.3 Letové poriadky	37
1.6.4 Organizácie v leteckej doprave.....	37
1.7 Autobusová doprava.....	39
1.7.1 Infraštruktúra v autobusovej doprave	39

1.7.2	Ceniny v autobusovej doprave.....	41
1.7.3	Cestovné poriadky v autobusovej doprave	42
1.8	Vodná doprava	42
1.8.1	Infraštruktúra vodnej dopravy	42
1.8.2	Dopravné ceniny vo vodnej doprave	44
1.8.3	Cestovné poriadky vo vodnej doprave.....	44
1.8.4	Organizácie vo vodnej doprave	45
PRAKTICKÁ ČASŤ		46
2	ANALÝZA SLUŽIEB ŽELEZNIČNEJ DOPRAVY NA TRASE PRAHA – OSTRAVA - KOŠICE.....	46
2.1	Charakteristika železničných dopravcov.....	46
2.1.1	Štátne železničné spoločnosti	47
2.1.2	Súkromné železničné spoločnosti.....	50
2.2	Služby železničných dopravcov	53
2.2.1	Štátne železničné spoločnosti	53
2.2.2	Súkromné železničné spoločnosti.....	57
2.3	Dopyt po službách železničných spoločností.....	61
2.3.1	Štátne železničné spoločnosti	61
2.3.2	Súkromné železničné spoločnosti.....	62
2.4	Dotazníkové šetrenie	63
2.5	Interpretácia otázok	64
2.6	Vyhodnotenie dotazníka.....	73
2.7	SWOT analýza železničnej dopravy na trase Praha – Ostrava – Košice	73
3	NÁVRHOVÁ ČASŤ	76
3.1	Návrhy na zlepšenie služieb železničných dopravcov	76
3.2	Analýza služieb spoločnosti České dráhy a. s.....	77

3.3	Analýza služieb Železničnej spoločnosti Slovensko.....	77
3.4	Analýza služieb spoločnosti RegioJet a. s.....	78
3.5	Analýza služieb spoločnosti Leo Express a. s.....	78
	ZÁVER	80
	ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV	82
	ZOZNAM GRAFOV	89
	ZOZNAM PRÍLOH.....	90

ÚVOD

Predmetom tejto diplomovej práce je charakteristika dopravných služieb poskytovaných v cestovnom ruchu a analýza súčasného stavu v železničnej doprave na trase Praha – Ostrava – Košice. Hlavným cieľom je analýza a porovnanie úrovne poskytovaných služieb štátnych a súkromných železničných dopravcov, ktorí pôsobia na území Českej republiky a na Slovensku. Na základe dotazníkového šetrenia sa ďalej oboznámime o preferenciách a potrebách cestujúcich pri využívaní železničnej dopravy. S uvedenými cieľmi zároveň súvisia aj stanovené hypotézy:

1. Pre väčšinu cestujúcich v železničnej doprave na trase Praha – Ostrava – Košice je najdôležitejším faktorom cena.
2. Cestujúci sú obecnne spokojní s poskytovanými službami.
3. Železničná doprava je jednou z najviac využívaných druhov dopravy.

Túto tému si vyberáme preto, že železničná doprava v súčasnosti zažíva rozmach, či už je to príchodom nových dopravcov, alebo rekonštrukciou železničných tratí. Príchodom nových konkurentov na trh vznikajú zaujímavé ponuky pre cestujúcich, či už sa to týka ceny cestovania, poskytovaných služieb na palube vlakov alebo nových spojení, ktoré pôvodní dopravcovia neponúkali.

Pri spracovaní tejto diplomovej práce používame rôzne metódy výskumu. Pri všeobecnej charakteristike dopravných služieb v cestovnom ruchu využívame metódu syntézy, indukcie a dedukcie. V analytickej časti pri službách jednotlivých dopravcov využívame analýzu a SWOT analýzu. Pri skúmaní spokojnosti s úrovňou služieb železničných služieb využívame metódu dotazníkového šetrenia, ktorý využívame pri spracovaní záverov a návrhov. Ďalej pri spracovaní záverov a návrhov využívame vlastné skúsenosti a hodnotenia.

Táto diplomová práca je rozdelená na teoretickú časť a praktickú časť a obsahuje tri kapitoly. Prvá kapitola sa zaoberá dopravnými službami ako ich súčasťou v cestovnom ruchu. V teórii sa venujeme histórii dopravy, druhom dopravy a jej významu. V druhej kapitole sa venujeme železničným spoločnostiam. Charakterizujeme v nej jednotlivých dopravcov a ich vzťah k štátu. Ďalej spracúvame ponuku služieb jednotlivých dopravcov, ich infraštruktúru a ich pôsobenie na trhu. Súčasťou druhej kapitoly je aj analýza dopytu po službách železničných dopravcov. Posledná časť v tejto kapitole obsahuje

dotazníkové šetrenie a SWOT analýzu železničnej dopravy na trase Praha – Ostrava – Košice.

V tretej kapitole sa na základe výsledkov dotazníkového šetrenia a vlastných skúseností pokúsime navrhnúť možné riešenia, ktoré by pomohli skvalitniť služby na trhu železničnej dopravy.

TEORETICKÁ ČASŤ

1 DOPRAVNÉ SLUŽBY V CESTOVNOM RUCHU

S rozvojom svetového hospodárstva priamo súvisí aj neustály rozvoj dopravy a jej infraštruktúry. Na rozdiel od minulosti, kedy doprava slúžila len na prekonávanie vzdialeností dnes je každodennou súčasťou spoločnosti. Každý sa musí dostať do zamestnania, školy, za svojimi blízkymi alebo na miesto využívania svojho voľného času. Čím je väčšia svetová populácia, tým doprava častejšie naráža na svoje hranice, či už z hľadiska kapacity, komfortu alebo technických možností. Rozvoj dopravy priamo súvisí s ekonomickou situáciou v danom štáte a s napredovaním technického rozvoja. Trendom je v súčasnosti hlavne rýchlosť, bezpečnosť, pohodlie a kultúra cestovania. K týmto základným pilierom sa v posledných rokoch pridala aj ochrana životného prostredia. Dopravné služby sú taktiež jedným zo základných predpokladov rozvoja cestovného ruchu. Umožňujú prepravu účastníka cestovného ruchu z miesta trvalého bydliska do cieľového miesta a späť a taktiež aj pohyb v cieľovom mieste. Cestovný ruch a doprava sa navzájom ovplyvňujú a je možné povedať že dopravné služby väčšinou nie sú cieľom ale prostriedkom na dosiahnutie cieľa. Niektoré spoločnosti či už sú to leteckí dopravcovia alebo autobusoví dopravcovia, majú snahu spríjemniť účastníkovi dopravu natoľko, aby aj v budúcnosti vyhľadával jej služby.

„Dopravnými službami v rámci průmyslu cestovního ruchu jsou ty služby, které se podílejí na zajištění přepravy účastníků cestovního ruchu a jejich zavazadel. Dále poskytují nezbytné informace, provádějí rezervace a prodej dopravních cenin a v neposlední řadě jsou také spojeny s vyřizováním případných reklamací“¹

Dopravné služby sú dôležitou súčasťou produktu cestovnej kancelárie, keďže významne ovplyvňujú aj výslednú kalkulovanú cenu balíčka služieb. Niektoré cestovné kancelárie môžu vlastniť vlastné dopravné prostriedky ako sú autobusy alebo lietadlá, ktoré využívajú podľa vlastných potrieb. Väčšina dopravných služieb je však zabezpečovaných dodávateľsky od iných spoločností, na základe vopred uzatvorených zmlúv o preprave. Podľa druhu dopravy delíme dopravné služby na železničné, letecké,

¹ ZURYNEK, Josef, Lubomír ZELENÝ a Michal MERVART. Dopravní procesy v cestovním ruchu. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2008, 10s. ISBN 978-80-7357-335-5.

cestné, mestské, nekonvenčné a iné druhy dopravy, kde patria lanové dráhy, magnetické dopravné prostriedky, Rent a car a ozubené železnice.² V dopravných službách je taktiež rozsiahle konkurenčné prostredie. Môže ísť o konkurenciu v jednom dopravnom odvetví (autobusová doprava, vlaková doprava) alebo medzi dopravnými odvetviami. Jedným z mnohých riešení je spojenie konkrétnej leteckej spoločnosti s jednou konkrétnou cestovnou kanceláriou.

„Pri přípravě produktu je důležité respektovat rozdělení dopravy na pravidelnou a nepravidelnou (dále se používá rovněž výrazů příležitostná a charterová). Podstatou pravidelné dopravy z pohledu cestovní kanceláře je zajištění jednotlivých míst v dopravním prostředku s vystavením dopravní ceniny a podstatou nepravidelné dopravy je objednání celé nebo částečné kapacity dopravního prostředku s vystavením dopravní ceniny.“³

Základným rozdielom cenín v pravidelnej a nepravidelnej dopravy je cena, zatiaľ čo v pravidelnej doprave je cena stanovená dopravnou spoločnosťou u nepravidelnej dopravy je stanovená cestovnou kanceláriou. Cestovné kancelárie a cestovné agentúry okrem vytvárania produktov a ich následného predávania ponúkajú aj predaj dopravných cenín. Predaj je umožnený na základe prístupu do rôznych rezervačných systémov (Galileo, Amadeus, Amadeus-Vista a iné).

Dvoma hlavnými a často mylne používanými pojmami sú doprava a preprava. Dopravou sa rozumie činnosť, ktorá spočíva v priestorovom premiestňovaní osôb a vecí s použitím dopravných ciest, dopravných prostriedkov a energie. Prepravou sa rozumie výsledok premiestnenia v širšom zmysle zahrňuje aj činnosti s týmto presunom spojené ako sú colné formality, poistenie a vydávanie prepravných dokladov.⁴

1.1 Dopravný sektor

Dopravný sektor patrí k trvale rastovým odvetviam. K tomuto rastu prispievajú hlavne:

² ZURYNEK, Josef, Lubomír ZELENÝ a Michal MERVART. Dopravní procesy v cestovním ruchu. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2008, 10 s. ISBN 978-80-7357-335-5.

³ ZURYNEK, Josef, Lubomír ZELENÝ a Michal MERVART. Dopravní procesy v cestovním ruchu. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2008, 10 s. ISBN 978-80-7357-335-5.

⁴ ZURYNEK, Josef, Lubomír ZELENÝ a Michal MERVART. Dopravní procesy v cestovním ruchu. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2008, 13 s. ISBN 978-80-7357-335-5.

- presun ekonomických aktivít z tradičných centier do nových oblastí,
- zmeny vo výrobných metódach, ktoré vedú k potrebe rýchlej a dostupnej dopravy, čo má priaznivý vplyv na obrat kapitálu,
- rast podielu služieb v ekonomike,
- zmena výšky čistého príjmu obyvateľstva, rastúca aktivita aj skorej ekonomicky nečinného obyvateľstva.

Individuálna doprava sa začala objavovať začiatkom 80.tych rokov minulého storočia. Hlavným faktorom rozvoja individuálnej dopravy je túžba po zabezpečení nezávislej mobility a k vlastníctvu osobných vozidiel a k predĺženiu vzdialenosti a frekvencie ciest.

„Pro dopravu je typická přeava zvláštního typu rozmístění – liniového, na rozdíl od bodového, převažujícího v průmyslu a plošného převládajícího v zemědělství. Specifické je i využití přírodního prostředí, a to buď jako komunikací přirozených (řeky, moře, ovzduší) anebo základu pro komunikace umělé. Doprava je realizována na rozsáhlých územích, typické jsou vazby jak na infrastrukturu, tak i na legislativu dotčených zemí.“⁵

Ďalším charakteristickým znakom dopravy je časový a priestorový rozmer, a preto sú rôzne nároky na prepravu v dopravných špičkách a mimo dopravných špičiek. Dopravné špičky sa môžu vyskytovať denne a to napríklad ráno alebo večer, ale takisto aj v priebehu týždňa v piatok a v nedeľu, kedy väčšina ľudí jazdí na víkendy za rodinou alebo na víkendové pobyty a v nedeľu sa vracajú za prácou vo svojom bydlisku. S rozvíjajúcim sa cestovným ruchom pribudla aj špička behom roku, kedy sa zvyšuje dopyt po dopravných službách a to predovšetkým cez prázdniny a sviatky. V priestorovom hľadisku sa jedná o zaťaženie dopravných prostriedkov podľa smeru jazdy, úsekov na trase.

V dopravných službách ide hlavne o prepravu osôb a prepravu vecí. V preprave osôb má najvyšší podiel individuálna doprava. Najvyššie tempo rastu podielu má letecká doprava avšak aj tak je to len 6%. Podiel ostatných druhov dopravy zatiaľ neustále klesá. Rast cestujúcich zaznamenáva železničná aj autobusová doprava. Pri preprave tovaru má vysokú prevahu cestná doprava, ktorá činí až 70%. Taktiež ako u osobnej prepravy sa aj

⁵ ZURYNEK, Josef, Lubomír ZELENÝ a Michal MERVART. Dopravní procesy v cestovním ruchu. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2008, 16s. ISBN 978-80-7357-335-5.

u prepravy tovaru rozvíja letecká doprava avšak stále je skôr exkluzívnou formou prepravy. Ďalšími druhmi, ktoré sa najčastejšie využívajú sú železničná, vodná vnútroštátna doprava a potrubná doprava. Na medzinárodnom obchode sa jedno tretinou podieľa a námorná doprava, ktorá je priamo ovplyvnená aj s rozvojom medzinárodného obchodu.

Okrem príjmov z prepravy osôb a tovaru je na dopravné služby vynaložené aj množstvo dotácií od vlád jednotlivých štátov alebo spoločenstiev. Najviac dotácií dostáva cestná doprava, potom železničná, letecká a námorná doprava. S týmto rozdelením vzniká aj nerovnomerné využívanie prepravných služieb a následné kapacitné problémy hlavne u cestnej a železničnej dopravy. Rast dopytu po dopravných službách ovplyvňuje aj životné prostredie.

„Od počátku 70. let 20. století se doprava stává hlavním spotřebitelem neobnovitelné energie. Za posledních dvacet let se spotřeba energie v silniční dopravě zvýšila asi o 100%, v letecké dopravě asi o 90-95%. Převedením na odpovídající roční růstová tempa (3,8% resp. 3,6%) zjišťujeme, že předbíhají růstová tempa jak výkonů příslušných oborů, tak i celé ekonomiky.“⁶

Jedným z dôsledkov využívania neobnoviteľných zdrojov energie je znečisťovanie ovzdušia. Ročné tempo rastu znečistenia ovzdušia v doprave sa drží okolo 3 %, z toho najviac znečisťujú ovzdušie automobily individuálnej dopravy, nákladné vozidlá, autobusy. Letecká doprava prispieva k znečisteniu desiatimi percentami, železničná doprava len dvoma percentami. Najšetrnejší druh dopravy k prírode je však vodná doprava, ktorá má len 0,7% podiel na znečistení ovzdušia. Okrem znečisťovania prostredia má doprava nepriaznivý vplyv aj na obyvateľstvo. Ľudia žijúci v mestách sú často vystavovaní nadmernému hluku, ktorý plynie z neustáleho dopravného ruchu. Na druhej strane je však dopravný priemysel neoddeliteľnou súčasťou ekonomík štátov či už je to kvôli preprave tovaru alebo množstvu zamestnaneckých miest ktoré toto odvetvie ponúka.

⁶ ZURYNEK, Josef, Lubomír ZELENÝ a Michal MERVART. Dopravní procesy v cestovním ruchu. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2008, 18s. ISBN 978-80-7357-335-5.

1.2 Historický vývoj dopravného sektoru

Historický vývoj dopravy je možné rozdeliť do štyroch základných období, a to:

- 11. – 16. storočie,
- 16. – 18. storočie,
- 19. – polovica 20. storočia,
- od polovice 20. storočia – dodnes.

V prvom období, ktoré trvalo od 11. do 16. storočia dochádzalo najmä k rozvoju vodnej dopravy prepojujúcej severnú Európu so stredozemnou oblasťou a to hlavne prostredníctvom riek a výnimočne aj po mori. Práve kvôli tomuto vznikali nové hospodárske centrá, ktoré sa nachádzali na dôležitých riekach alebo pri mori. Najznámejšie prístavy, ktoré vznikli v tomto období boli Benátky, Janov, Brémy a Bergen. Od 16. do 18. storočia došlo k druhému obdobiu v rozvoji dopravy. Tieto roky boli spojené s rozvojom námornej dopravy. Plavby na otvorenom mori umožňovalo spojenie Európy s ostatnými časťami sveta. A to predovšetkým s Indiou, Afrikou a ďalekou Áziou. V dôsledku rozvoju námornej dopravy vznikali aj nové hospodárske centrá ako sú Lisabon, Antverpy, Londýn a Amsterdam. Tretie obdobie zahŕňa časové obdobie od začiatku 19. storočia do polovice 20. storočia. Je známe pre vzájomné prepojenie námornej, riečnej a železničnej dopravy. V tomto spojenom systéme dopravy hrala hlavnú úlohu železničná doprava. Došlo aj k prepojeniu severnej Ameriky s Európou. Prvýkrát dochádza k riešeniu prepravu väčšieho množstva osôb na väčšiu vzdialenosť. Posledné, štvrté obdobie trvá od polovice 20. storočia až doteraz a je charakteristické existenciou viac oborovej dopravy, v ktorej prevažuje hlavne cestná a letecká doprava. Dopravné systémy sú navzájom konkurenčné, členité a rozsiahle, sú však schopné obsluhovať veľké množstvo ľudí.⁷

1.2.1 História železničnej dopravy

Počiatky železničnej dopravy siahajú do prvej polovice 19. storočia. Avšak náznaky koľají bolo možné sledovať už v starom Grécku, kedy koľaje tvorili žliabky vyryté v kamenných cestách. Neskôr prišli drevené koľajnice, ktoré sa kvôli zvýšeniu

⁷ TOUŠEK, Radek. Management dopravy. 1. vyd. V Českých Budějovicích: Jihočeská univerzita, Ekonomická fakulta, 2009, 8 s. ISBN 978-80-7394-172-7

odolnosti spevňovali liatinovými doskami. Celokovové železnice sa začali používať až koncom 18. storočia. Za počiatok modernej železnice možno považovať konskú železnicu, ktorá bola používaná od prvej polovice 19. storočia. Prvá parná železnica vznikla v roku 1825 v Anglicku medzi mestami Stockton a Darlington. V rovnakom čase ako vzniklo železničné spojenie medzi Liverpoolom a Manchestrom vznikla železničná doprava aj v Spojených štátoch amerických. Do roku 1860 boli už železnice na všetkých svetadieloch. Spočiatku však všetky železnice slúžili hlavne na nákladnú dopravu, prvé osoby boli prepravené železnicou až v roku 1831 v Anglicku a v Belgicku. Po niekoľkých rokoch od vzniku osobnej železničnej dopravy dochádza k vybudovaniu niekoľkých transkontinentálnych železníc. Severoamerická pacifická dráha mala dĺžku 5319 km a bola vybudovaná v rokoch 1864 až 1869. Viedla zo San Francisca do Omahy. Za dvadsať rokov vznikla aj severná pacifická dráha z Minnessoty do Washingtonu a merala 3115 kilometrov. V Českej republike siaha história železničnej dopravy do prvej polovice 19. storočia. Dňa 30.9.1828 bola zahájená železničná dráha medzi Českými Budějovicami a mestom Kerchbaim, ktorá bola v roku 1832 predĺžená až do Linzu. Úsek medzi mestom Břeclav a Bohumín bol vybudovaný v rokoch 1842-1854 a niesol názov „Severní dráha Ferdinanda“. Postupne boli budované ďalšie železničné trate a to medzi Prahou a mestom Olomouc, z Brna do Českej Třebovej a z Prahy do Podmoklan. Všetky tieto železničné trate boli projektované významným, českým projektantom Janom Pernero. V roku 1906 mala Česká republika 6490 km železničnej siete. Dôsledkom rýchleho rozvoja železničnej dopravy sa v priebehu desiatich rokov hustota železničnej siete takmer zdvojnásobila. Nevýhodou bolo jej nerovnomerné rozmiestnenie. Severná oblasť Českej republiky mala omnoho hustejšiu sieť železníc ako zvyšok krajiny. Dôvodom rozdielnej hustoty siete bol hlavne ekonomický stav v danej oblasti, ktorá bola hospodársky viac rozvinutá. V roku 1918 boli založené Československé štátne dráhy (ČSD). Významným míľnikom je samozrejme začiatok elektrifikácie železnice, ktorá začala v roku 1962 a trvala do roku 1980, kedy došlo k ukončeniu používania parných lokomotív. V priebehu vývoja došlo aj k rastu významu niektorých miest, z ktorých neskôr vznikli významné železničné uzly. V Českej republike sú to: Plzeň, Ústí nad Labem, Přerov, Česká Třebová, Brno, Kolín, Praha a na Slovensku sú to Bratislava, Košice, Nové Zámky, Žilina, Poprad-Tatry. V súčasnosti prebieha ďalšia vlna modernizácie úsekov v železničnej doprave. Na svedomí to majú hlavne dotácie

z Európskej úrovne, ktoré však musia byť vyčerpané do určitého času a preto dochádza k prestavbe veľkej časti infraštruktúry súčasne. Dôsledkom týchto prestavieb sú však časté meškania spojov z dôvodu výluk, ktoré trápia všetkých dopravcov. V roku 2015 mala Správa železničnej dopravnej cesty (SŽDC) k dispozícii na opravu infraštruktúry 44 miliárd korún. Tieto peniaze bolo potrebné vyčerpať do konca roka 2015. Jediný kto v dobe prestavieb železničnej infraštruktúry prosperoval, boli autobusoví dopravcovia, keďže ich sa rozsiahle výluky netýkali.⁸

„Železnice můžeme považovat za produkt průmyslové revoluce. V době svého vzniku sehrály významnou roli v hospodářském rozvoji regionů a měst. Umožňovali zabezpečení poptávky po výrobcích těžkého průmyslu, zpřístupnění nových trhů, což vedlo k expanzi průmyslu do nových regionů. Železnice se staly stimulem prostorových procesů, zejména pak urbanizačního procesu, neboť byly významným činitelem soustředování obyvatel do měst.“⁹

Výsledným efektom rozvoja železníc je aj zvyšovanie úrovne života obyvateľov.

1.2.2 História cestnej dopravy

Už pred viac ako tri tisíc rokmi bola vybudovaná diaľková cesta z Egypta po pobreží Stredozemného pobrežia do Fenície. V Číne sa budovali cesty na miestach, kde chýbali vodné toky na riečnu dopravu. Veľká kráľovská cesta v Indii, ktorá vznikla pred 2300 rokmi, bola považovaná aj za jeden z divov sveta. Cesty v týchto dobách slúžili hlavne na putovanie obchodníkov a pútnikov. Vrchol výstavby ciest v staroveku však nastal až v období rímskeho štátu. Najznámejšou cestou z doby rímskeho štátu bola Via Apia, ktorá spájala Rím s Kampániou a neskôr bola predĺžená do Brindisi. Existovali cesty spájajúce Veľkú Britániu, Rím a Jeruzalem a dĺžka tejto cesty bola okolo 6000 kilometrov. V južnej Amerike zasa stavali cesty hlavne Aztékovia, Mayovia a Inkovia. Najznámejšia cesta viedla cez Andy z Cuzca na územie dnešného Ekvádoru. Cesta viedla aj nadmorskou výškou 5000 metrov a merala 1600 kilometrov.

V stredoveku na rozdiel od staroveku nevznikali cesty skoro vôbec. Život sa

⁸ MAPA: Rok výluk pokračuje. Podívejte se, kde nepojedou vlaky - iDNES.cz. IDNES.cz – zprávy, kterým můžete věřit [online]. 2015 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/tridenni-cesta-poceskyh-kolejih-dtp-eko-doprava.aspx?c=A150905_133100_eko-doprava_suj

⁹ MIRVALD, Stanislav. Geografie dopravy II: silniční a železniční doprava. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita, 2000, 4 s. ISBN 80-7082-673-8

sústredil len do okolia hradov a miest.

„Renesance silnic nastala od 17. století ve Francii (route nationale) a od 18. století i v Rakousku. Jejich posláním byla rychlá doprava armády a měly též obchodní význam. Francouzské silnice 1. třídy šířku 14 m a spojovaly nejvýznamnější města. Rakouské, tzv. císařské tereziánské silnice, se budovali od 18. století do poloviny 19. století. Přes Alpy vedlo silniční spojení z Vídně do Terstu (1730).“¹⁰

Cestná sieť v Českej republike je výrazne ovplyvnená históriou krajiny. Mnoho dopravných ciest, ktoré majú veľký význam aj dneska sa začalo budovať ešte v 18. storočí a patrí sem spojenie Praha – Viedeň. Aj vďaka vyberaniu mýtného dochádzalo k neustálemu budovaniu nových ciest. V roku 1918 mala už Česká republika takmer 50000 km ciest. Taktiež sa výrazne zvyšoval počet automobilov a motocyklov jazdiacich v krajine. Výrazný nárast nastal medzi rokmi 1925 a 1930 kedy sa počet zvýšil takmer 10-krát.

Najvýznamnejšia cesta Českej republiky diaľnica D1, sa začala stavať v roku 1938. Prvý úsek diaľnice viedol z Prahy do Humpolca. V rokoch 1971-1980 boli pripravené do užívania diaľnice v celkovej dĺžke 257,7 km. Výstavba cestných komunikácií je však v Českej a Slovenskej republike zdĺhavá a často vysoko preplatená. Napriek tomu sa nachádza v Česku takmer 130 000 km ciest a diaľnic.

Za technický stav ciest I. triedy, rýchlostných ciest a diaľnic je v Českej republike zodpovedné Riaditeľstvo ciest a diaľnic ČR. Za komunikácie II. a III. triedy sú zodpovedné jednotlivé kraje, v ktorých sa cesty nachádzajú. Za miestne a účelové cesty a takisto aj chodníky sú zodpovedné jednotlivé obce, do ktorých katastrov patria.¹¹

1.2.3 História leteckej dopravy

Vývoj leteckej dopravy je oproti iným druhom dopravy pomerne krátky. Za počiatok leteckej dopravy je možné považovať rok 1783, kedy po prvý krát úspešne vzletel teplovzdušný balón zostrojený bratmi Montgolfierovcami. Neskôr bol teplý vzduch vymenený za vodík, ktorý sa neskôr kvôli svojej ľahkosti využíval aj vo

¹⁰ MIRVALD, Stanislav. Geografie dopravy II: silniční a železniční doprava. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita, 2000, 35 s. ISBN 80-7082-673-8

¹¹ Kategorie pozemních komunikací dle ČSN | Observatoř bezpečnosti silničního provozu. Úvodní strana | Observatoř bezpečnosti silničního provozu [online]. 2016 [cit. 2016-04-12]. Dostupné z: <http://www.czrso.cz/clanky/kategorie-pozemnich-komunikaci-dle-csn/>

vzducholodiach, ktoré boli populárne len krátko v 20. storočí. Prvé lietadlo s vlastným benzínovým pohonom zostrojili bratia Wrightovci na konci roku 1903. Týmto prvým lietadlom uleteli takmer 300 metrov a vo vzduchu sa udržalo jednu minútu. Prvým dopravným lietadlom, ktoré prevážalo cestujúcich bol Douglas DC -3, týmto lietadlom začala éra civilného letectva. Do II. svetovej vojny si mnoho miest postavilo vlastné letisko a preto sa aj po vojne letectvo rýchlo rozvíjalo. Prvé lietadlo masovo využívané na prepravu pasažierov bol Boeing 707, ktoré bolo využívané od roku 1950. V Českej republike dochádza k rozmachu moderného letectva až v 60. rokoch 20. storočia.¹²

1.3 Význam dopravných služieb

Významnou súčasťou každého národného hospodárstva je doprava osôb, tovaru a informácií. V Českej republike prispieva k dôležitosti dopravy jej umiestnenie na križovatke európskych ciest. Významnou súčasťou dopravy je samozrejme aj vnútroštátna doprava, ktorá plní funkciu prepravy osôb, export a import surovín a výrobkov. Medzi základné druhy dopravy patria železničná a cestná doprava. Letecká, vodná a podobné druhy dopravy patria len medzi doplnkové druhy dopravy.

1.3.1 Význam železničnej dopravy

Po roku 1989 bolo mnoho tratí v Českej republike z dôvodu optimalizácie siete zrušených. Niektoré menej využívané trate sa rušia pomaly aj v dnešnej dobe. Avšak aj napriek tomu patrí česká železničná sieť k tým hustejším (0,122km na 1km²). V minulých rokoch bola problémom železničnej dopravy hlavne rýchlosť, časté meškania a kultúra cestovania. S rastom ekonomickej úrovne štátu a omladením vozového parku však dochádza k zvyšovaniu úrovne cestovania aj u nás. Hlavným impulzom k postupnému zvyšovaniu komfortu v železničnej doprave bol vstup súkromných dopravcov. Železničná doprava je využívaná prevažne na hlavných tepnách, v odľahlejších regiónoch prevláda využívanie individuálnej automobilovej doprave. Dôvodom je hlavne nedostatok spojov a ich zlé načasovanie. Akciová spoločnosť České dráhy vznikla 1. 1. 2003 rozdelením štátnej organizácie České dráhy. Spoločnosť České dráhy prepraví

¹² Historie letecké dopravy | Vítejte na Zemi [online]. 2013 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z: http://vitejenazemi.cz/cenia/index.php?p=historie_letecke_dopravy&site=doprava

ročne 160 miliónov cestujúcich.¹³ V rovnaký deň vznikla týmto rozdelením aj Správa železničnej dopravnej cesty s. r. o., ktorou hlavnou úlohou je údržba železničných tratí, modernizácia a rozvoj železničných dopravných ciest. Od 1.7.2008 prideliuje kapacity dopravných ciest a je vlastníkom celoštátnych železničných dráh.¹⁴ V roku 2011 vstúpil na trh železničnej dopravy prvý súkromný dopravca RegioJet a o rok neskôr Leo Express.

Železničná sieť Českej republiky je súčasťou štyroch hlavných európskych koridorov. Prvý koridor tvorí trať Berlín – Dčín – Praha – Pardubice – Česká Třebová – Brno – Břeclav – Viedeň/Bratislava – Budapešť. Druhý železničný koridor vedie z mesta Gdaňsk – Varšava – Katowice – Petrovice u Karvinej – Ostrava – Přerov – Břeclav alebo inou trasou do Olomouca a Českej Třebovej. Tretia trasa vedie od mesta Paríž – Frankfurt nad Mohanom – Cheb – Plzeň – Praha – Ostrava – Žilina – Košice – Lvov. Posledný železničný koridor tvorí trasa Drážďany – Dčín – Praha – Tábor – Veselí nad Lužnicí – České Budějovice – Horní Dvoriště¹⁵

Prioritou modernizácie jednotlivých koridorov je postupné zvyšovanie rýchlosti až na 160km/h. V súčasnosti taktiež dochádza k rekonštrukcii staničných budov, perónov, informačných zariadení. Modernizácia prvého koridoru, ktorý meria 380 kilometrov, stála celkovo 36,5 miliardy korún. Spoločná rekonštrukcia a modernizácia všetkých koridorov v Českej republike presiahlo v súčasnosti už 100 miliárd korún.

1.3.2 Význam cestnej dopravy

Cestná doprava je tak isto ako železničná doprava významnou súčasťou ekonomiky Českej republiky. Dopyt po dopravných službách sa každým rokom zvyšuje a úlohou dopravného sektoru je rozvoj poskytovaných služieb umožniť, či už je to výstavbou infraštruktúry alebo zlepšovanie ekonomických podmienok.

Po roku 1989 došlo k výraznému zvýšeniu významu cestnej dopravy v českej a slovenskej spoločnosti. Dochádzalo k rastu osobnej ale aj nákladnej dopravy, čo malo

¹³ Doprava | Vybrané kapitoly ze socioekonomické geografie České republiky | Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity. Veřejné služby Informačního systému [online]. 2013 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/pedf/js13/geograf/web/pages/07-doprava.html>

¹⁴ Vznik SZDC. Hlavní strana [online]. ©2009-2012 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: <http://www.szdc.cz/onas/vznik-szdc.html>

¹⁵ Tranzitní železniční koridory. Ministerstvo dopravy - domovská stránka [online]. 2006 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: http://www.mdcz.cz/cs/Drazni_doprava/Rozvoj_zeleznicni_infrastruktury/Tranzitni%20AD+%20BE_elezni%20AD%20koridory.htm

za následok aj potreby na vybudovanie kvalitných infraštruktúr. Najväčší význam má individuálne osobná doprava na vidieku, kde je sieť hromadnej dopravy na veľmi nízkej úrovni. Komunikácie v týchto obciach sú tvorené prevažne cestami druhej a tretej triedy, ktoré nie sú vždy v najlepšom stave. Investovanie do opráv ciest II. a III. triedy bolo v minulosti skôr sporadické. V súčasnosti sa to zlepšilo hlavne kvôli dotáciám z Európskej únie. Oproti tomu hlavné cesty I. triedy, rýchlostné cesty a diaľnice boli v minulosti výrazne rozšírené a skvalitnené. Po vstupe Českej republiky do Európskej únie dochádza k plošným opravám ciest medzinárodného významu. Zvýšenie dopytu po cestnej doprave má na rozdiel od železničnej doprave nepriaznivý dopad na životné prostredie.

1.3.3 Význam doplnkovej dopravy

Medzi doplnkovú dopravu patrí v Českej republike letecká doprava, vodná doprava, integrované dopravné systémy, cyklistická doprava a potrubná doprava.

Letecká doprava

Letecká doprava má v Českej republike prevažne medzinárodný charakter. Prevládajú pravidelné lety nad nepravidelnými (charterovými) letmi. Celkovo je v Českej republike 91 letísk, z toho je 7 medzinárodných a zvyšok sú malé letiská s často nespevneným povrchom. Najvýznamnejším letiskom je Letisko Václava Havla, ktoré bolo premenované z Praha-Ruzyně v roku 2012. Ročne dochádza k odbaveniu cez 11 miliónov cestujúcich a každým rokom dochádza k zvýšeniu počtu odletov a príletov. Podľa počtu odbavených cestujúcich nasledujú letiská Brno - Tuřany (557 494 cestujúcich), Ostrava – Mořnov (okolo 300 000 cestujúcich), Karlovy Vary (99 014 cestujúcich) a letisko v Pardubiciach (60 132 cestujúcich).

Vodná doprava

Vodná doprava je obmedzená len na najväčšie rieky Labe, Vltava a Berounka a tvorí 2 – 5 % exportu a importu nákladu. Dĺžka využívaných vodných ciest činí 663,6 km z toho pre diaľkovú vodnú dopravu je využiteľných len 303 km na labsko – vltavskej vodnej ceste. Menšie toky sú využívané predovšetkým na rekreačné a vyhliadkové plavby.

Integrovaná doprava

Ďalším druhom dopravy sú integrované dopravné systémy, ktoré obsluhujú určité konkrétne územie. Doprava môže byť zabezpečovaná rôznymi druhmi dopravy a to napríklad železnicou, metrom, električkami, autobusmi, trolejbusmi, lanovkami alebo aj plavidlami. Cestovný poriadok týchto spojov by mal optimálne na seba časovo nadväzovať, čo však nie vždy platí hlavne u autobusovej doprave, kde môže dôjsť vplyvom zvýšenej hustoty dopravy v dopravných špičkách k určitým meškaniam. Pre celú túto škálu integrovanej dopravy je možné použiť jeden lístok, ktorý platí u každého dopravcu na určitý čas.

Súčasťou integrovaných systémov sú aj body nadväznosti automobilovej dopravy na hromadnú dopravu a to formou P+R (zaparkuj a choď) alebo K+R (pobozkaj a choď, je to krátkodobé parkovacie miesto slúžiace na vysadenie osoby, ktorú iná osoba doviezla na uzol hromadnej dopravy automobilom).¹⁶

Cyklistická doprava sa v posledných rokoch stáva fenoménom a dochádza k výstavbám mnohých cyklistických chodníkov priamo v mestách. Hlavnou výhodou oproti klasickej doprave je jej flexibilita ohľadom na vybranú trasu. Súčasné prepojenie mestských cyklotrás a turistických cyklotrás vedie k plynulému prepojeniu cyklistov a turistických cyklistov.

V Českej republike je sieť cyklotrás, ktoré majú aj medzinárodný význam a sú súčasťou siete Eurovelo.

„EuroVelo, evropská síť cyklotras je projektem Evropské cyklistické federace (ECF). Projekt rozvíjí 14 trans-evropských cyklotras s celkovou délkou na 70 000 km (45 000 km tras je již zrealizovaných) spojujících všechny země Evropy a jeho podstatnou část tvoří již stávající státní regionální a místní cyklotrasy.“¹⁷

Českou republikou vedú 3 z 12 medzinárodných cyklotrás a to trasa č.4 (Francúzsko, Belgicko, Nemecko, Česká republika, Poľsko a Ukrajina), trasa č. 7 (Nórsko, Fínsko, Švédsko, Nemecko, Česká republika, Rakúsko a Ukrajina) a posledná

¹⁶ Doprava | Vybrané kapitoly ze socioekonomické geografie České republiky | Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity. Veřejné služby Informačního systému [online]. 2013 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/pedf/js13/geograf/web/pages/07-doprava.html>

¹⁷ Infrastruktura: Dálkové trasy: Eurovelo » Cyklodoprava.cz. Národní strategie rozvoje cyklistické dopravy » Cyklodoprava.cz [online]. 2012 [cit. 2016-04-19]. Dostupné z: <http://www.cyklodoprava.cz/infrastruktura/dalkove-trasy/eurovelo/>

trasa č. 9 ktorá vedie z Poľska cez Českú republiku, Rakúsko, Slovinsko až do Chorvátska.

Potrubná doprava

Posledným druhom dopravy, ktorá však nezahrňuje dopravu osôb je potrubná doprava. Medzi prepravované komodity patria hlavne ropa a zemný plyn. Ropa je do Českej republiky privádzaná ropovodmi Družba a Ingolstadt. Celková dĺžka oboch ropovodov činí 675 km.

Zemný plyn je dodávaný ruskou spoločnosťou Gazprom, ktorá pokrýva trištvrte spotreby a zbytok je dodávaný nóorskymi spoločnosťami.

1.4 Charakteristika a klasifikácia dopravných služieb

Dopravné služby v cestovnom ruchu umožňujú prepravu z miesta trvalého bydliska do cieľového miesta a späť a taktiež pohyb v cieľovom mieste. Cestovný ruch a doprava sú navzájom prepojené a tým pri rozvoji niektorých druhov cestovného ruchu dochádza k rozvoju infraštruktúry dopravy a naopak. V cestovnom ruchu je využívaná verejná osobná doprava a taktiež individuálna doprava, ktorá je prevádzkovaná osobnými dopravnými prostriedkami.¹⁸

Výsledkom činnosti dopravy je preprava osôb a tovaru. Každý druh dopravy podľa vopred spísaných požiadaviek v prepravnom poriadku. Z časového hľadiska sa jedná o plány prepravy, ktoré sú u každej dopravy pomenované inak. Ceny dopravy sú spravidla uvedené v tarifných podmienkach. Ceny v základných tarifách prihlasujú na základné ukazovatele ako sú vzdialenosť, doba prepravy, pohodlie a množstvo prepravovaných osôb. Pri využívaní platenej dopravy je cestujúci povinný zaistiť si platnú ceninu (cestovný lístok), ktorý je v každej doprave iný. V poslednej dobe je čoraz viacej využívaný elektronický lístok, ktorý si cestujúci môže zabezpečiť v predstihu sám cez internet.

„Elektronická jízdenka je název pro sestavu dat v elektronické formě, kterou cestující obdrží elektronickým přenosem a která plní obdobnou funkci jako klasická jízdenka. Elektronická jízdenka obvykle obsahuje kód, s jehož pomocí lze ověřit její

¹⁸ ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. 1. vyd. V Praze: Idea servis, 2010. 37 s. ISBN 978-80-85970-68-5.

pravost. Použití tohoto systému v letecké dopravě se nazývá e-ticketing, datová zpráva elektronická letenka. Způsob zasílání jízdenky (letenky), její podoba, způsob jejího prokazování i způsob platby se u různých systémů liší. Elektronická jízdenka může být cestujícímu zaslána po internetu (e-mailem nebo přes webové rozhraní) nebo jako SMS zpráva do mobilního telefonu.¹⁹

Elektronické lístky je možné uhradit z kreditu, který bol vopred u dopravcu zaplatený, z kreditu z príslušnej SIM karty telefónu, platobným príkazom cez internet alebo platobnou kartou cez internet.

Preprava batožiny je v rôznych druhoch dopravy rôzna. Obecne platí že jedna cestovná taška a jedna príručná batožina sú prepravované zdarma.

1.5 Železničná doprava

Železničná doprava je pre cestovný ruch prínosom hlavne kvôli svojej hromadnosti, bezpečnosti a plynulosti. Základné delenie je na pravidelnú, nepravidelnú a vnútroštátnu a medzinárodnú dopravu. Jej hlavným cieľom do budúcnosti je zvyšovanie rýchlosti prepravy, zvyšovanie komfortu ale aj navyšovanie množstva prepravovaných osôb, čo však môže v niektorých prípadoch vplývať na pohodlie niektorých cestujúcich. Je to spôsobené hlavne postupným rušením vozňov s oddelenými priestormi a zavádzanie veľkopriestorových vozňov ktoré však nie každému vyhovujú. Vo väčšine krajín je železničná doprava zaisťovaná viacerými železničnými spoločnosťami. Ešte donedávna mala hlavné postavenie v Českej republike akciová spoločnosť České dráhy a na Slovensku to bola Železničná spoločnosť Slovensko. V súčasnosti sú na trhu ďalšie železničné firmy a to RegioJet a. s., Leo Express a. s. a pred pár mesiacmi začala premávať v Českej republike a na Slovensku aj firma Arriva vlaky s. r. o..

„Železniční dopravu upravuje zákon č. 266/1994 Sb., o drahách (drážní doprava zahrnuje kromě železniční dopravy a dopravy metrem také tramvajovou a trolejbusovou dopravu a dopravu na lanové dráze). Dalšími významnými normami a dokumenty jsou zejména vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, Smluvní přepravní podmínky ČD pro veřejnou osobní dopravu (SPPO), které upravují vzájemné vztahy mezi ČD a cestujícími v souladu s platnou legislativou,

¹⁹ ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. 1. vyd. V Praze: Idea servis, 2010. 38s. ISBN 978-80-85970-68-5.

stanovují podrobné podmínky povinností a odpovědnosti dopravce ČD, cestujících a přepravců při přepravě osob, zavazadel, zásilek a živých zvířat ve vnitrostátní přepravě a Tarif ČD pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (TR 10). Tarif 10 obsahuje všechny potřebné zásady pro výpočet jednotlivých druhů jízdného ve vlacích ČD včetně ceníků. V mezinárodní přepravě platí SPPO pouze v případech vyjmenovaných v Úmluvě o mezinárodní železniční přepravě (COTIF / Convention relative aux transport Internationaux Ferroviaires).²⁰

1.5.1 Infrastruktúra železničnej dopravy

Infrastruktúra železničnej dopravy je tvorená sieťou dopravných ciest nazývané aj železničné trate, trakčné dopravné prostriedky (lokomotívy), dynamické zavesené prostriedky (železničné osobné vozne) a zabezpečovacia a informačná technika. Medzi najčastejšie využívané vlaky na osobnú prepravu v cestovnom ruchu sú využívané expresy, rýchliky, zrýchlené a osobné vlaky. Vlaky medzinárodného významu sú označované ako EuroCity, InterCity alebo EuroNight. Súkromní dopravcovia používajú svoje vlastné značenie.

Kategórie vlakov:

- **EuroCity (EC)** – medzinárodné vlaky s najvyššou kvalitou a rýchlosťou a s čo najvyššou možnou presnosťou.
- **InterCity (IC)** - vnútroštátne v medzinárodné vlaky, s vysokým komfortom a vysokou rýchlosťou. Patrí sme aj vlak s označením SuperCity (SC), ktorý patrí železničnej spoločnosti ČD a vyznačuje sa najvyšším komfortom a vysokou rýchlosťou, od roku 2005 sú súpravy tvorené elektrickou jednotkou 680 Pendolino. Do kategórie IC vlakom patria aj vlaky súkromných dopravcov RegioJet (RJ) a. s. a Leoexpress a. s. (LE), ktorí ponúkajú často nadštandardný komfort a rôzne doplnkové služby.
- **EuroNight (EN)** – sú to nočné vlaky vysokej kvality, zastavujúce len vo významných mestách a sú v nich radené lehátkové a lôžkové vozne.

²⁰ ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovnom ruchu. 1. vyd. Idea servis, 2010, 42 s. ISBN 978-808-5970-685

- **Expres (Ex)** – expresy sú vlaky približujúce sa kvalite IC vlakov avšak zastavujú na viacerých staniách a tým sa ich jazdná doba predlžuje. Sem patrí aj expres spoločnosti Arriva s. r. o. premávajúci raz týždenne na trase Praha – Trenčín.
- **Rýchlik (R)** – vlaky, ktoré sú využívané na prepravu na dlhšie vzdialenosti, na Slovensku a v Českej republike patria medzi najviac využívané spoje. Na Slovensku je to prirodzene hlavne kvôli bezplatnej preprave študentov a dôchodcov v uvedenej kategórii spojov.
- **Zrýchlené vlaky (Sp)** – vlaky pre prepravu cestujúcich na stredné vzdialenosti, zastavujú len v mestách. Označenie Sp využíva aj súkromný dopravca Arriva s. r. o na trase Praha – Benešov u Prahy.
- **Osobné vlaky (Os)** – sú vlaky regionálneho významu, ktoré zastavujú vo všetkých zastávkach a staniách na konkrétnej trati.
- **Súpravové vlaky (Sv)** - vlaky, ktoré nie sú určené na prepravu osôb, ale na prepravu vlakových súprav do depa.

Vlaky je ďalej možné deliť na povinne alebo nepovinne miestenkové, ležadlové a lôžkové. Z vlakov ČD je povinne miestenkový len vlak SuperCity, u ostatných dopravcov RJ, LE a Arriva sú všetky vlaky povinne miestenkové, hlavne kvôli prebiehajúcejmu servisu vo vlaku. Vo výnimočných prípadoch je možná preprava na státie v na to určených priestoroch. Vo vlakových súpravách je niekedy radený aj vozeň na prepravu automobilov označuje sa skratkou TAT (Train Auto Train).

Osobitným druhom železnice je horská železnica, ktorá prekonáva veľké prevýšenie pomocou ozubníc. Na Slovensku sa horská železnica nachádza vo Vysokých Tatrách.

„Dopravu vo Vysokých Tatrách zabezpečuje Železničná spoločnosť Slovensko modernými nízkopodlažnými elektrickými vlakmi známymi ako „tatranské električky“ a ozubnicovými vlakmi – takzvanými „zubačkami“. Električky a zubačka premávajú spolu na 40 kilometroch tratí: Poprad Tatry – Štrbské Pleso, Starý Smokovec – Tatranská Lomnica (Tatranské elektrické železnice) a Štrba - Štrbské Pleso (Ozubnicová železnica). Zastavujú na 22 zastávkach a staniách.“²¹

Na rozdiel od vnútroštátnych vlakov tu dochádza k samoobslužnému výpravnému

²¹ Vo Vysokých Tatrách | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-04-19]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/preprava-osob/slovensko/vo-vysokych-tatrach.html>

systemu, podobne ako v mestskej hromadnej doprave.

Do infraštruktúry železničnej dopravy patria aj vozne, ktoré prepravujú cestujúcich. V jednotlivých vozňoch je rôzne usporiadanie sedenia a rôzne úrovne komfortu. Prepravovanie v sede delíme na prvú a druhú triedu. Usporiadanie môže byť v oddelených priestoroch (kupé), alebo veľkopriestorové usporiadanie, kde sú sedačky ako v lietadle za sebou. Rozdiel medzi prvou a druhou triedou môže zahŕňať aj prítomnosť klimatizácie, prípojky na PC. V rôznych vlakoch sú zavádzané v poslednej dobe aj oddiely pre cestujúcich s malými deťmi, pre ženy a pre osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu. Významné z hľadiska šetrenia času sú nočné spacie vozne. Delíme ich tiež na dve základné triedy a to lôžkové a ležadlové. Lôžkové vozy ponúkajú vysoký komfort, ktorý sa delí ešte na 4 triedy.

Triedy v lôžkových vozňoch:

- **tourist (T3) economy** – oddiel pre troch cestujúcich, lístkom do druhej triedy,
- **double economy** – oddiel pre dvoch cestujúcich tiež s lístkom do druhej triedy,
- **single economy** – oddiel pre jedného cestujúceho, v cene doplatku za lôžko sú už väčšinou aj raňajky,
- **deluxe** – v jednotlivých oddieloch sú k dispozícii aj sprchy a toalety, a je potrebný cestovný lístok do prvej triedy

Samozrejmosťou je delenie oddielov na ženské a mužské. Pokiaľ chcú cestovať muž a žena spolu, musia uhradiť aj za zvyšné miesta v kupé bez ohľadu na to, či tam niekto bude či nie.

V nižšej triede sú cestujúcim k dispozícii ležadlá, ktoré sa dajú cez deň premeniť aj na sedačky. Oddiely sú spoločné pre mužov a pre ženy. Ležadlové vozne sa ďalej delia na tri triedy podľa toho, koľko ležadiel je v jednom oddieli. Môže ich tam byť štyri až šesť. Nočné vlaky nie sú spravidla prechodné a majú uzamknutý prechod medzi vagónmi.

„Stravování a občerstvení během přepravy umožňují restaurační vozy. Může to být jídelní vůz, ve kterém je možný výběr z několika druhů menu, nebo bistro vůz, určený

hlavně k prodeji občerstvení. Občerstvení se nabízí i formou minibaru – pojízdného voříku se základním sortimentem občerstvení; obsluha je přímo na místě cestujícího.²²

1.5.2 Dopravné ceniny

Železničné lístky přešli dlhým historickým vývojom. Základným druhom ceniny v železničnej doprave je cestovný lístok. Medzi ďalšie druhy cestovných lístkov patria ceniny pre doplnkové služby, miestenky, lístky do ležadlových a lôžkových vozňov, doklad na prepravu bicyklov a podobne. U štátnych dopravcov je najvyužívanější lístok vytlačený zo systému UNIPOK, ktorý je zároveň aj rezervačným systémom. Je používaný výhradne na českých železniciach. Výnimkou je len pražské hlavné nádražie, kde je využívaný systém Kurs 90, ktorý je vlastníctvom nemeckých železníc Deutsche Bahn. Výhodou tohto rezervačného systému je to, že zabezpečuje kompletný servis v oblasti dopravných cenín v železničnej doprave. V jeho databáze je väčšina železničných spojov v Európe. V staniciach alebo zastávkach, kde sa nedajú kúpiť klasické lístky dochádza k predaju lístkov z elektronickej pokladne priamo u sprievodcu vlaku. S posledným typom lístku sa stretávame najmenej a sú to vypisované lístky, ktoré sú využívané len v prípade poruchy techniky.

Všetky tieto lístky však musia obsahovať základné informácie a to:

- odkiaľ kam je lístok platný
- vzdialenosť medzi stanicami
- počet cestujúcich na jeden lístok
- tarifa a poskytnuté zľavy
- maximálnu časovú platnosť lístka

Na miestenkách sú aj doplňujúce informácie ako je presný čas odjazdu vlaku, číslo vozňa a číslo sedadla. V tomto prípade je lístok viazaný na konkrétny spoj.²³

²² ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. 1. vyd. V Praze: Idea servis, 2010. 47s. ISBN 978-80-85970-68-5.

²³ SYSEL, Jiří a Josef ZURYNEK. Management cestovní kanceláře a cestovní agentury. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009.140-141s. ISBN 978-80-86723-78-5.

1.5.3 Cestovné poriadky v železničnej doprave

Cestovný poriadok je zoznam všetkých spojení v pravidelnej železničnej doprave a zoznam všetkých ich zastávok. Cestovné poriadky sú najjednoduchšie dostupné na internete, kde len zadáte miesto a dátum odjazdu a miesto príchodu a systém vám ukáže možné spojenia. Ďalej sú cestovné poriadky vydávané knižne. V Českej republike sú cestovné poriadky zostavované Správou železničnej dopravnej cesty, ktorej dopravcovia zadajú svoje požiadavky a SŽDC ich následne spracuje a navrhne výsledný cestovný poriadok.²⁴ Na Slovensku je cestovný poriadok zostavovaný firmou Železnice slovenskej republiky.

1.5.4 Tarify v železničnej doprave

Základnými kritériami pri počítaní ceny lístku sú vzdialenosť, trieda, počet osôb a druh vlaku. Existujú dva druhy ceny a to základná a zvláštna. Do základnej ceny patria lístky, pri ktorých nie je využitá žiadna zľava ani akcia dopravcu. Do zvláštnej ceny lístka patria lístky, kde bola použitá zľava na dieťa do 15 rokov, dôchodcu, držiteľov kariet ZTP a ZTP/P a ďalej pre študentov do 15 a do 26 rokov, ktorí majú príslušný preukaz potvrdený dopravcom. U každého dopravcu je taktiež možnosť uplatnenia skupinovej zľavy alebo spätočnej zľavy na lístky.

1.6 Letecká doprava

Letecká doprava patrí medzi najbezpečnejšie druhy dopravy. Pokiaľ sa nezmení smerovanie manažmentu leteckých spoločností, bezpečnosť leteckej dopravy bude neustále napredovať. Základnými piliermi bezpečnosti sú samozrejme prísne predpisy a vysoká technická vybavenosť lietadiel. Ďalším základom bezpečnosti je výborne pripravený či už pozemný ale hlavne letový personál, ktorý musí byť pripravený na riešenie všetkých možných problémov.²⁵

Letecká doprava má mnoho výhod ale je možné nájsť aj niekoľko mínusov. Medzi najväčšie klady patrí rýchlosť, pohodlie, vysoké prepravné kapacity, rozsah doplnkových služieb na palube a už spomínaná bezpečnosť v doprave. Medzi ďalšie klady leteckej

²⁴ Jízdní řády (platné od 16. 3. 2016). Hlavní strana [online]. ©2009-2012 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.szdc.cz/provozovani-drahy/knizni-jizdni-rady.html>

²⁵ EVANS, Julien. Jak létají dopravní letadla. Praha: Grada, 2012.s. 118 ISBN 978-80-247-3933-5

dopravy môžeme zaradiť jej vplyv na zamestnanosť v štáte. K bezpečnému a plynulému chodu letiska je potreba mnohých pracovníkov. Priame pracovné príležitosti sú ponúkané v leteckých spoločnostiach, na letiskách a v riadení dopravy. Medzi nepriame pracovné príležitosti patrí pracovníci informačných technológií a pracovníci u výrobcu lietadiel. Letecké spoločnosti sa snažia všetky zápory eliminovať, avšak zatiaľ sa stále stretávame so zlým vplyvom na ovzdušie. Ďalším problémom je narastanie vzdialenosti letiska a centrom mesta a s tým potrebná ďalšia doprava do centra. Po teroristických útokoch došlo k veľkým zmenám v kontrole pasažierov, čo výrazne spomalilo proces dopravy v leteckej doprave.

Leteckú dopravu môžeme deliť na pravidelnú, nepravidelnú, vnútroštátnu a medzinárodnú dopravu. Pri pravidelnej doprave sú ceny dopravy dopredu známe a doprava sa uskutočňuje podľa vopred známeho letového poriadku. Nepravidelná doprava nazývaná aj ako charterová doprava sa uskutočňuje na objednávku cestovných kancelárií a teda výsledná cena je taktiež určovaná cestovnými kancelármi. Pri vnútroštátnej leteckej doprave nedochádza k prekročeniu hraníc štátu. Letecké spojenie v rámci jedného štátu nemusí stále znamenať úsporu času. Cesta na letisko, odbavenie, bezpečnostná kontrola a samotný let môžu trvať dlhšie ako rovnaké spojenie so železničnou dopravou. Medzinárodná doprava sa uskutočňuje na trhu viacerých štátov.

„Leteckou dopravu zajišťujú letečtí dopravci – letecké spoločnosti, kteří provozují vlastní nebo pronajatou letadlovou techniku. Jejich zákazníci jsou jednotlivci, cestovní kanceláře a cestovní agentury, firmy, podnikatelé a poštovní správy“²⁶

V Európe pôsobí mnoho leteckých dopravcov či už sú to klasickí nadnárodní dopravcovia ale aj low-costy, ktoré sa snažia zabezpečiť dopravu za čo najmenšiu cenu. Nízko nákladové spoločnosti poskytujú len jednosmerné lety bez prestupu a bez nadväznosti, zatiaľ čo klasickí dopravcovia zabezpečujú komplexné služby. Linkoví dopravcovia používajú k predaju cenín globálne distribučné systémy a sieť cestovných kancelárií a agentúr, zatiaľ čo nízko nákladové spoločnosti zameriavajú svoj predaj len na internet.

„Primární vnitrostátní právní normou České republiky upravující leteckou

²⁶ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. 1. vyd. V Praze: Idea servis, 2010.54-55s. ISBN 978-80-85970-68-5

*dopravu je letecký zákon č. 49/1997 Sb. Nahradil zákon o civilním letectví č. 47/1956 Sb., který ve znění pozdějších úprav sloužil až do března 1997.*²⁷

1.6.1 Infraštruktúra leteckej dopravy

Infraštruktúra leteckej dopravy sa skladá z letiska, lietadlového parku a letových ciest.

V súčasnosti sa v každej krajine investuje do infraštruktúry v leteckej doprave. Letisko je najdôležitejšou časťou infraštruktúry v leteckej doprave. Celkovo je na svete okolo 49 tisíc letísk. Z toho 3 500 z nich poskytuje pravidelné letecké spojenie pre cestujúcich. Spojené štáty americké majú 19 tisíc letísk a z nich 663 poskytuje pravidelné letecké spojenie, či už vnútroštátne alebo medzinárodné.²⁸

V súčasnosti majú letiská vysoký význam a okrem poskytovania leteckých služieb majú aj iné funkcie a preto sú často tvorené veľkým komplexom budov a objektov medzi ktoré patria:

- **vzletové a pristávacie dráhy**
- **rolovacie dráhy**
- **vybavovacie a odstavné priestory**
- **budovy pre odbavovanie cestujúcich**
- **administratívne budovy**
- **budovy slúžiace na opravy a údržbu (hangár)**
- **požiarne stanice, budovy pre záchranársku službu**²⁹

Letisko ako také tvorí transfer medzi pozemnou a leteckou dopravou, ďalej je to ako počiatočný a konečný bod leteckej prepravy. Je to taktiež miesto pre tranzit, ku ktorému dochádza pri medzi pristaní alebo pri prestupe na inú linku. Služby, ktoré poskytuje letisko je možné rozdeliť na základné služby, handlingové a komerčné aktivity.

²⁷ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovnom ruchu. 1. vyd. V Praze: Idea servis, 2010.57s. ISBN 978-80-85970-68-5.

²⁸ WINSTON, Clifford a Ginés de RUS MENDOZA. Aviation infrastructure performance: a study in comparative political economy. Washington, D.C.: Brookings Institution Press, c2008. ISBN 9780815793953

²⁹ Doprava :: Kritická infraštruktúra. Kritická infraštruktúra [online]. 2011 [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://infoportal-infrastruktura.webnode.sk/kriticka-infrastruktura/sektory-kritickej-infrastruktury/doprava/>

Základné služby na letisku zabezpečujú priamo letiská alebo vládne organizácie. Patria sem prevažne služby ako sú:

- **riadenie leteckej dopravy**
- **meteorologické služby**
- **telekomunikačné služby**
- **polícia, bezpečnostné zložky a colnicu**
- **hasičské a záchranné zložky**
- **údržba prístávacích plôch**
- **údržba všetkých budov**

Handlingové služby obsahujú veľké množstvo služieb, ktoré sú vykonávané leteckými spoločnosťami alebo priamo handlingovými spoločnosťami. Možnosťou sú aj outsourcingové spoločnosti, ktoré majú najčastejšie na starosť cateringové služby, údržbu a opravu lietadiel. Handlingové služby začínajú už od odbavovania cestujúcich a batožiny(check-in) tieto služby sa konkrétne nazývajú passenger handling. Ďalšími oblasťami, ktoré zastrešujú handlingové služby sú odbavenie samotných lietadiel sem patrí zaistenie pohonných hmôt, cateringu, opravy a upratovanie lietadla a jeho následná celková príprava na ďalší let.

Komerčné aktivity letiska sú aktivitami predovšetkým externých organizácií. Patria sem hlavne obchody, reštaurácie firmy na prenájom áut, taxislužby, predaj cenín na mestskú hromadnú dopravu, turistické informácie, zmenárenské služby, úschovne batožín, cestovné kancelárie a cestovné agentúry. V poslednej dobe k týmto základným častiam komerčnej aktivite pribúdali aj letiskové hotely, konferenčné sály priamo na letisku a supermarkety. Všetky tieto služby robia z letiska multifunkčné centrá s cieľom upokojiť všetky potreby cestujúcich aj pri dlhých letoch, kde niekedy musia na letisku stráviť niekoľko hodín.

Ďalšou významnou časťou leteckej infraštruktúry sú samotné lietadlá, ktoré tvoria lietadlový park. Pre potreby cestovného ruchu sú dôležité hlavne lietadlá osobnej dopravy. Lietadlá môžeme deliť podľa viacerých kritérií ako sú diaľka doletu, rýchlosť a kapacita lietadla na jeden let. Podľa diaľky doletu delíme lietadlá na stroje s krátkym doletom (150 až 1000 km), so stredným doletom (1001 až 3000 km) a lietadlá s dlhým doletom, ktoré doletia nad 3001 km. Lietadlá, ktoré lietajú rýchlosťou pod 1225 km/hod

sú podzvukové, nadzvukové sú všetky lietadlá ktoré lietajú rýchlosťou vyššou ako je táto. Z pohľadu leteckých spoločností je najdôležitejšie delenie podľa počtu prepravených cestujúcich. Malé lietadlá prepravujú do 10 osôb, stredné majú kapacitu do 100, veľké do 250 osôb. V posledných rokoch sa čoraz viac na dlhé trasy využívajú lietadlá s kapacitou nad 250 osôb. Tieto veľkokapacitné lietadlá môžu mať až okolo 800 miest.

Vo svete sú dva poprední výrobcovia lietadiel a to americký Boeing a európsky Airbus. Boeingy majú za cieľ čo najväčšie pohodlie cestujúcich, naopak Airbussy sa vybrali cestou prepravy čo najväčšieho množstva cestujúcich na jeden let.

V súčasnosti sú najmodernejšie lietadlá Boeing 787 Dreamliner a Airbus A 380.

Špecifikácie Boeingu 787 Dreamliner:

- **Cena: 265 miliónov dolárov**
- **Dolet: 7635 míľ**
- **Typická letová hladina: 43 000 stôp**
- **Maximálna letová rýchlosť: 564 mp/h**
- **Váha: 557 000 libier**
- **Počet miest: 280³⁰**

Špecifikácia Airbus A 380:

- **Cena: 270 mil. eur**
- **Maximálny dolet: 15 000 km**
- **Počet sedačiek: 853**
- **Cestovná rýchlosť: 900km/h**
- **Váha lietadla: 560 ton³¹**

V lietadlách sa tradične vyskytujú tri základné triedy a to:

- **First class** – táto najvyššia trieda je situovaná v prednej časti lietadla a je oddelená závesom od ostatných častí lietadla. Sedačky sú v nej najpohodlnejšie,

³⁰ Boeing BBJ 787-9 - Price, Reviews, and Specs. Aircraft Comparison - Best Planes [online]. 2016 [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://planes.axleageeks.com/1/294/Boeing-BBJ-787-9>

³¹ Airbus A380-800 - Price, Reviews, and Specs. Aircraft Comparison - Best Planes [online]. 2016 [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://planes.axleageeks.com/1/242/Airbus-A380-800>

s opierkami krku a hlavy. Väčšina prvých tried ponúka aj samostatné LCD obrazovky s filmami a hudbou.

- **Business class** – v strednej triede, ktorá je podobná ako prvá trieda sú sedadlá o niečo užšie. A takisto rady sedadiel sú viac na husto.
- **Economy class** – trieda s najväčším počtom sedadiel, sedadlá sú len málo polohovateľné a celkovo je tu najmenej miesta.

Súčasťou leteckej dopravy sú aj letecké cesty. Sú to v podstate len pomyselné čiary, ktoré sú umiestnené v určitých koridoroch a nadmorských výškach. K zaisteniu bezpečnej dopravy lietadiel prispievajú organizácie riadenia leteckej dopravy.

1.6.2 Ceniny a globálne distribučné systémy

Základnými dokumentami v leteckej doprave sú letenka, batožinový lístok a palubný lístok. Letenka tvorí právny vzťah medzi cestujúcim a leteckou spoločnosťou, kde cestujúci pri kúpe súhlasí s prepravnými podmienkami.

Letenka musí vždy obsahovať všetky základné informácie ako sú:

- **meno cestujúceho**
- **označenie leteckej spoločnosti**
- **úsek letu**
- **číslo linky a použitý dopravcovia**
- **rezervačný status**
- **povolená hmotnosť batožiny**
- **miesto vystavenia letenky**
- **typ použitého tarifu**

Pre označovanie jednotlivých polí v letenke sa používajú IATA kódy. Tieto kódy sú využívané celosvetovo vo všetkých leteckých spoločnostiach. Kódy označujúce cestujúceho sú: MR, MRS, Miss, MAST, INF a CHD. Ďalšie dôležité sú kódy označujúce cestovnú triedu a to economy (Y), business (C) a first class (F). Dopravné ceniny v leteckej doprave takisto ako aj v železničnej doprave sú v súčasnosti nahradzované elektronickými letenkami. Pôvodné papierové letenky sa v podstate už vôbec nepoužívajú. Elektronická letenka obsahuje rovnaké informácie ako klasická

papierová letenka. Výhodou týchto leteniek je to, že je nie je možné stratiť, itinerár je stále k dispozícii a obsahuje všetky dôležité informácie k letu.³²

Letenky u klasických dopravcov sa rezervujú v globálnych rezervačných systémoch. Poznáme niekoľko rezervačných systémov, najviac využívané sú Amadeus, Sabre a Galileo. Pôvodne boli tieto rezervačné systémy využívané len leteckými spoločnosťami, v súčasnosti však obsahujú komplexné informácie a možnosti nákupu a storna leteniek, hotelových izieb alebo požičovne áut. Rozvoj týchto systémov viedlo k zvýšeniu on-line predaju týchto služieb.

Globálny distribučný systém Galileo vznikol v roku 1971 a bol založený leteckými spoločnosťami British Airways, Swissair a KLM Royal Dutch Airlines. a ponúka prístup k 425 leteckým spoločnostiam, 3 rent-a-car a viac ako 68 tisíc hotelov a ubytovní. Galileo je využívaný vo viac ako 52 tisíc cestovných kanceláriách.³³

GDS Amadeus bol založený v roku 1987 leteckými spoločnosťami Air France, Iberia, Lufthansa a Scandinavian Airlines System. V súčasnosti má až 36 vlastníkov a pôsobí primárne na trhu v Európe a v USA.³⁴

Sabre bol prvý krát nainštalovaný u spoločností American Airlines a American Eagle v roku 1976. Hlavnými trhmi sú pre tento systém USA a východná Ázia. V súčasnosti umožňuje prístup k rezervácii v 400 leteckých spoločnostiach, 175 tisíc hotelov, 200 cestovných kancelárií, 50 železničných dopravcov a 36 rent-a-car.³⁵

Ďalšou dopravnou ceninou v leteckej doprave je batožinový lístok. Služí ako doklad o prebratí batožiny do prepravy a taktiež ako doklad pri prevzatí v cieľovom letiska. Každý tento lístok obsahuje jedinečný čiarový kód, ktorý ma za úlohu minimalizovať straty batožín pri preprave. Čiarový kód je doplnený menom cestujúceho, kódom cieľového a tranzitného letiska a číslo a dátum letu.

Súčasťou dopravnej ceniny je stále aj palubná vstupenka (boarding pass), ktorý podobne ako letenka obsahuje základné informácie o cestujúcom, cieľové letisko,

³² SYSEL, Jiří a Josef ZURYNEK. Management cestovní kanceláře a cestovní agentury. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. s. 60-61 ISBN 978-80-86723-78-5

³³ GÚČIK, Marian. Marketing cestovného ruchu. 1. vyd. Banská Bystrica: Dali-BB, 2011. Knižnica cestovného ruchu, 17. s. 113 ISBN 978-80-89090-85-3.

³⁴ Www.cestovni-ruch.cz - cestovni-ruch.cz. Cestovni-ruch.cz - cestovni-ruch.cz [online]. ©1999-2015 [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://www.cestovni-ruch.cz/it/gds.php>

³⁵ About Us | An innovative technology company that leads the travel industry by helping you succeed. [Http://www.sabretravelnetwork.com/home/about/](http://www.sabretravelnetwork.com/home/about/) [online]. 2016 [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://www.sabretravelnetwork.com/home/about/>

prepravnú triedu, číslo sedadla a hlavne čas odletu a čas začatia nástupu do lietadla.

„V súčasnom období umožňujú niektoré letecké spoločnosti v určitom časovom predstihu vytištní palubní vstupenky pomocí internetu. Vedle nezbytných údajů korespondujících s vystavenou letenkou jsou na palubní vstupence informace týkající se:

času odevzdání zavazadla k zapsání na přepážce dropp off (netýká se kabinových zavazadel),

času nástupu do letadla v gatu,

případně poslední výzvy k nástupu do letadla“³⁶

1.6.3 Letové poriadky

Klasickí aj nízkonákladoví dopravci, ktorí prevádzkujú pravidelné letecké spojenia majú všetky tieto spojenia spracované letové poriadky, či už v elektronickej alebo vytlačenej podobe. Všetky letecké spoločnosti, ktoré sú členmi IATA majú letové poriadky uvedené v OAG World Airways Guide. Letové poriadky sa rozlišujú podľa sezóny na letnú a zimnú sezónu a takisto na vnútroštátne a medzinárodné.

Letový poriadok spravidla obsahuje tieto informácie:

- **firemné označenie leteckej spoločnosti,**
- **vymedzenie platnosti poriadku,**
- **prepravné tarify,**
- **predajné miesta na ktorých je možnosť predaja alebo rezervácie leteniek.³⁷**

Elektronické letové poriadky využívajú pre vyhľadávanie spojenia všetky globálne distribučné systémy.

1.6.4 Organizácie v leteckej doprave

Na dodržiavanie leteckých predpisov a ich vytváranie majú vplyv rôzne organizácie, ktoré môžu byť vládne a mimovládne.

Medzi najvýznamnejšie vládne organizácie patria:

³⁶ SYSEL, Jiří a Josef ZURYNEK. Management cestovní kanceláře a cestovní agentury. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. s. 68 ISBN 978-80-86723-78-5

³⁷ ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. 1. vyd. V Praze: Idea servis, 2010.72-72 s. ISBN 978-80-85970-68-5.

- **Rada bezpečnosti OSN**, ktorá vypracováva návrhy na vyhlásenie alebo zrušenie embarga na leteckú dopravu,
- **ICAO (Organizáciu pre civilné letectvo)** – má za úlohu zabezpečenie spolupráce v leteckej doprave pomocou právnych noriem
- **Eurocontrol (Európska organizácia pre bezpečnosť leteckej dopravy)** – jej cieľom je vytváranie jednotného riadenia leteckej dopravy

Najvýznamnejšou nevládnou organizáciou je IATA (medzinárodná organizácia, ktorá združuje leteckých dopravcov)

Medzi jej základné úlohy patrí:

- **snaha o vytvorenie jednotného systému v bezpečnosti, pravidelnosti a hospodárnosti v leteckej doprave,**
- **utuzovanie spolupráce medzi jednotlivými leteckými spoločnosťami a ďalšími organizáciami pôsobiacich v leteckej doprave,**
- **spolupráca s vládnu organizáciou ICAO a zabezpečenie využívania nových noriem v každodennej prevádzke leteckých spoločností.**

IATA ďalej vytvorilo organizáciu BSP (billing settle plan), ktorá má za úlohu kontrolu nad prevodom finančných prostriedkov z predaja cenín v agentúrach a v jednotlivých leteckých spoločnostiach. Cestovné kancelárie a agentúry majú za úlohu v presne stanovený termín zaplatiť predané letenky za určité obdobie. Nedodržanie týchto lehôt vedie k odobratiu certifikácie a agentúra ďalej nemôže poskytovať predaj dopravných cenín

Najvýznamnejšie organizácie pôsobiace v Európe sú AEA a IACA. AEA (Association of European Airlines) združuje európskych leteckých dopravcov. Európsky charterový dopravcovia sú združovaní v organizácii IACA (International Air Carrier Association).³⁸

³⁸ Letecká doprava: bezpečnosť. Európsky parlament [online]. 2013 [cit. 2016-04-22]. Dostupné z: http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/sk/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.6.10.html

1.7 Autobusová doprava

Autobusová doprava je súčasťou cestnej dopravy. Výhodou autobusovej dopravy oproti iným druhom dopravy je jej dostupnosť do všetkých lokalít. Z tohto dôvodu je autobusová ale aj automobilová doprava najviac využívaná. Nevýhodou autobusovej dopravy môže byť jej závislosť na dopravnej situácii a taktiež menšie prepravované kapacity ako napríklad vlak.

Autobusová doprava môže byť pravidelná, ktorá je vedená podľa cestovných poriadkov. Existuje veľa spoločností, ktoré poskytujú autobusovú dopravu medzi najznámejšie patria RegioJet, Eurolines, ČSAD. Nepravidelná doprava je vykonávaná na základe zmluvy medzi súkromným subjektom a prepravcom. Prepravcom v nepravidelnej doprave môže byť aj priamo cestovná kancelária, alebo podnikatelia. V nepravidelnej doprave ďalej rozlišujeme kyvadlovú a jednorazovú dopravu. Kyvadlová doprava sa najčastejšie vyskytuje v sezóne na prepravu klientov do destinácie a späť. Jednorazová sa vyskytuje pri rôznych výletoch a poznávacích zájazdoch.

Cestovné kancelárie môžu mať aj vlastný vozový park skladajúci sa z autobusov, autokarov a mikrobusev. Taktiež si autobusy môžu prenajímať na určité obdobie formou outsourcingu. Táto forma prenájmu je pre nich najvýhodnejšia, keďže sa o autobusy, personál a dopravnú situáciu nemusia starať oni ale firma, ktorá pre nich zabezpečuje dopravu.³⁹

1.7.1 Infraštruktúra v autobusovej doprave

Základným predpokladom pre rozvoj v autobusovej doprave sú samozrejme cestné siete, dopravné prostriedky a rôzne dopravné budovy. Na cestnú sieť sa viažu tri základné požiadavky a to trvalá zjazdnosť, bezpečnosť a plynulosť. Najdôležitejšou súčasťou infraštruktúry v autobusovej doprave sú samozrejme samotné dopravné prostriedky a autobusové nástupištia. Autobusy sa rozdeľujú hlavne podľa veľkosti a z hľadiska využívania.

Podľa veľkosti delíme autobusy na mikrobusev (majú 8 – 9 miest vrátane miesta pre vodiča), minibusy (minimálne 8 + 1 miesto a maximálne majú 16 + 1 miesto), midibusy (majú okolo 25 miest na sedenie vrátane vodiča), klasické autobusy (linkové

³⁹ RYGLOVÁ, Kateřina. Cestovní ruch: soubor studijních materiálů. Vyd. 3., rozš. Ostrava: Key Publishing, 2009. Management (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-028-6.

majú 55 miest, mestské okolo 30 miest na sedenie a 70 miest na státie), poschodové autobusy (využíva ich napríklad IC Bus Deutsche Bahn na linke Praha – Norimberg) a diaľkové autobusy (majú viac ako 70 miest na sedenie).

Z hľadiska využitia sa rozdeľujú na mestské, prímestské, medzimestské, turistické a špeciálne, ktoré sú využívané v cestovnom ruchu na krátke ale aj na dlhé vzdialenosti. Mestské autobusy sú využívané na prepravu v rámci jedného mesta. Medzimestské slúžia na prepravu medzi mestami a obcami vo vzdialenosti 150 a viac km. Turistické autobusy sú často označované pojmom autokary. Sú väčšinou vybavené polohovateľnými sedadlami, bezpečnostnými pásmi, toaletou, DVD prehrávačom a televíziou. Autokary sú ďalej rozdelené podľa hviezdíčiek na autokar *, výletný autokar **, turistický autokar *** a luxusný turistický autokar ****. Najluxusnejšie autokary so 4 ***** sú vybavené toaletou, umývadlom, barom, klimatizáciou, kuchynkou a oddeleným priestorom na oddych vodiča. Najznámejší výrobcovia autokarov v Európe sú Scania, Mercedes – Benz a Neoplan.⁴⁰ Najznámejšia autobusová spoločnosť Student Agency vlastní väčšinou autokary značky Scania. Spoločnosť Student Agency má spomínané autobusy Scania upravené do štýlu Fun&Relax, čo znamená, že všetky sedačky sú polohovateľné, každé miesto má svoju vlastnú LCD obrazovku, zásuvku a bezdrôtové pripojenie na internet.⁴¹

Ďalšou významnou súčasťou infraštruktúry autobusovej dopravy sú samotné autobusové stanice. Okrem hlavnej budovy, kde sídlia všetky spoločnosti, ktoré poskytujú na danej trase prepravu sa stanice skladajú z: nástupíšť, nadchodov, podchodov, cesty na pristavenie autobusu, príjazdová a odchodová cesta, budova pre dispečing, odstavné plochy pre autobusy a rezervné plochy. V moderných autobusových stanicách sa nachádzajú aj rôzne obchody, supermarkety a doplnkové služby (pošta, zmenárne). Z hľadiska cestujúcich sú najdôležitejšie nástupištia a výstupišťia. Z pravidiel sa na nich nachádzajú tabule s časmi odchodov a príchodov linkových autobusov. Okrem času odchodov sa na tabule píše aj číslo nástupištia, z ktorého uvedený autobus odchádza.

⁴⁰ Dělení autobusů :: Doprava v České republice. Doprava v České republice [online]. 2015 [cit. 2016-05-02]. Dostupné z: <http://doprava-v-cr.webnode.cz/news/deleni-autobusu/>

⁴¹ | STUDENT AGENCY | Pronájem autobusů. | STUDENT AGENCY | [online]. 2016 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <https://www.studentagency.cz/sluzby/pronajem-autobusu/>

1.7.2 Ceniny v autobusovej doprave

Dopravné ceniny v autobusovej doprave sú vo väčšine prípadov podobne ako v železničnej doprave anonymné. Vždy musia obsahovať názov dopravcu, miesto nástupu a výstupu, dobu platnosti lístka a výslednú cenu prepravy. Hlavným faktorom pre výšku ceny je vzdialenosť a použitá tarifa. Existujú dva druhy lístkov a to pevné a otvorené lístky. Otvorený lístok je obdoba konta, ktoré je nabité finančnou sumou, z ktorej je neskôr možné zakúpiť cestu, ktorú cestujúci potrebuje. Nákup z tohto konta ja väčšinou najjednoduchší cez internet alebo na pobočke dopravcu. Možnosť rezervácie lístka z tohto konta je však viazaný na počet voľných miest. Pre cestujúcich, ktorí cestujú častejšie na rovnakej trase, sú k dispozícii tzv. kreditové lístky, ktoré im jednak poskytujú určitú zľavu a zároveň im to uľahčuje nákup lístkov cez vopred nabité konto.

Najznámejším rezervačným systémom v autobusovej doprave je AMSBUS, ktorý umožňuje nákup lístkov na vnútroštátne ale aj medzinárodné spoje. V niektorých spojoch má však uvedený rezervačný systém zablokovaný len určitý počet miest, ktoré môže predat'. Príkladom sú napríklad spoje Student Agency, kde má AMSBUS k dispozícii necelú štvrtinu miest. V minulosti prevažoval nákup lístku na pobočkách AMSBUSU, v súčasnosti je však väčšina lístkov predaná online vo forme e-lístku. Každý e-lístok, má svoje vlastné číslo a cestujúcemu je zasielaný vo formáte PDF, a cestujúci si ho musí sám vytlačiť a pri nástupe do autobusu tento lístok predložiť na kontrolu.

Ďalší rezervačný systém v autobusovej doprave je Megabus, ktorý ako prvý začal ponúkať možnosť kúpy prestupného lístka v jednom kroku. Je však menej známy a menej využívaný ako AMSBUS.⁴²

Rôzni dopravcovia poskytujú rôzne zľavy na cestovné lístky, či už sú to zľavy First Minute, Last Minute, Special, ktoré však nejdú stornovať, alebo sú to zľavy na vek, skupiny alebo detské, ktoré v niektorých prípadoch je možné stornovať podľa zmluvných podmienok jednotlivých dopravcov.

Na Slovensku a v Českej republike sa v autobusovej doprave na rozdiel od železničnej dopravy nachádza viacej súkromných dopravcov, čo prispieva k rozvoju služieb a k znižovaniu cien autobusovej dopravy. Hlavne vďaka nízkej cene sú cestujúci

⁴² ZURYNEK, Josef, Lubomír ZELENÝ a Michal MERVART. Dopravní procesy v cestovním ruchu. Praha: ASPI, 2008.s 99 - 102 ISBN 978-80-7357-335-5

ochotní niekedy obetovať aj svoje pohodlie, ktoré by mohli mať v iných dopravných prostriedkoch.

1.7.3 Cestovné poriadky v autobusovej doprave

Pravidelná doprava na vnútroštátnych a medzinárodných linkách sa uskutočňuje na základe cestovných poriadkov, ktoré môžu byť vo forme knižky alebo vo forme elektronického dokumentu, ktorý je dostupný na internete. Taktiež zvykne byť cestovný poriadok pre danú trasu vyvesený na informačnej tabuli priamo na nástupišti. Tieto cestovné poriadky obsahujú zoznam zastávok, pravidelný čas príchodu a odchodu spojov ako aj vzdialenosť zastávok. Cestovný poriadok v nepravidelnej doprave je spracovaný na objednávku cestovnej kancelárie.⁴³

1.8 Vodná doprava

Posledným druhom dopravy, ktorým sa v tejto práci zaoberáme, je vodná doprava. Je to jeden z najstarších druhov dopravy. Medzi jej hlavné klady patrí množstvo prepraveného tovaru, výhradná dostupnosť k niektorým lokalitám, nižšie škody na životné prostredie. Medzi zápory patrí hlavne jej nízka rýchlosť a veľké škody v prípade havárie námorných tankerov. Vodná doprava má v cestovnom ruchu využitie prevažne v prímorských oblastiach na kratšie vzdialenosti. V Českej a Slovenskej republike je k dispozícii len riečna doprava na riekach Dunaj, Vltava a Labe. Na uvedených riekach sa uskutočňujú rekreačné plavby, ktoré majú význam hlavne pri príjazdovom cestovnom ruchu. V súčasnosti dochádza k rozvoju tohto druhu dopravy avšak budovanie nových vodných ciest je veľmi nákladné a predstavuje veľký zásah do životného prostredia. Všeobecne je vodná doprava ovplyvňovaná počasím, či už v dôsledku výskytu búrok alebo nízkych vodných stavov, ktoré môžu zamedziť prístup tejto doprave.

1.8.1 Infraštruktúra vodnej dopravy

Infraštruktúra vodnej dopravy je tvorená vodnými cestami, loďami a prístavmi. Na vodných cestách je uskutočňovaná pravidelná a nepravidelná lodná doprava, ktorá má

⁴³ CESTOVNÝ PORIADOK - Autobusová doprava. CESTOVNÝ PORIADOK - cp - autobusy, vlaky, lietadla, MHD [online]. 2015 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://cestovny-poriadok.sk-online.sk/autobusy.php>

za úlohu rekreačnú prepravu cestujúcich alebo prepravu tovaru. Rekreačná lodná doprava môže byť uskutočňovaná na riekach, moriach ale aj na umelých vodných nádržiach a jazerách. V námornej doprave sú vodné cesty ovplyvňované aj činnosťou prílivu a odlivu.

Ďalšou dôležitou súčasťou infraštruktúry vodnej dopravy sú lode. Vo vnútroštátnej vodnej doprave sa delia na :

- **lode**
- **malé plavidlá**
- **plávajúce stroje**
- **plávajúce zariadenia (reštaurácie a botely)**
- **iné ovládateľné plávajúce telesá**

Lode môžeme ďalej podľa spôsobu pohonu na kolesové a vrtuľové a podľa zdroju energie na parné lode a motorové lode.

V námornej doprave sú lode rozdeľované podľa počtu prepravovaných cestujúcich na malé (do 500 cestujúcich), stredné (od 500 do 1000 cestujúcich) a veľké lode (nad 1000 cestujúcich). Podľa funkcie delíme lode na kabotážne (pobrežné plavidlá), výletné, výletné lode a zaoceánske lode.

Vo svete je najznámejšia zaoceánska výletná loď Queen Mary 2, ktorá dokáže prepraviť 2620 pasažierov a 1253 členov posádky.⁴⁴ Najznámejšia firma, ktorá umožňuje rekreačnú plavbu po Vltave je Pražská paroplavba, ktorá vlastní mnoho druhov lodí rôzneho pohonu a zdroju energie. Sú väčšinou využívané na pravidelnú rekreáciu alebo na prenájom na firemné večierky a súkromné akcie. Takmer na každej lodi je k dispozícii aj reštaurácia a bar.⁴⁵

Lode, ktoré prepravujú cestujúcich majú obytné priestory, ktoré nazývame kajuty.

Na výber sú vo väčšine prípadov 3 druhy kajút a to:

⁴⁴ Queen Mary vs Queen Mary 2 Statistics | Queen Mary Hotel | Comparison of the Queen Mary Long Beach versus the Queen Mary 2. The Queen Mary | One-Of-A-Kind Long Beach Experience, Tours, Events, Dining & more.. [online]. 2016 [cit. 2016-05-09]. Dostupné z: <http://www.queenmary.com/history/comparison-fun-facts/qm2-vs-queen-mary/>

⁴⁵ Parníky a lodě | www.paroplavba.cz. Paroplavba Praha | Plavby po Vltavě v Praze | Parníky a lodě | www.paroplavba.cz [online]. 2016 [cit. 2016-05-02]. Dostupné z: <http://www.paroplavba.cz/parniky-a-lode>

- **apartmány** (sú to najluxusnejšie kajuty s vlastným balkónom),
- **vonkajšie kajuty** (majú okno s výhľadom na more)
- **vnútorné kajuty** (tieto kajuty sú bez okna a bez výhľadu)

Veľkosť kajút závisí od veľkosti lodi ale aj od jej veku, niektoré staršie lode majú kajuty väčšie, keďže sa nepočítalo s takým množstvom cestujúcich. Kajuty sú spravidla vybavené so sprchou a WC. V apartmánovom type kajuty sa nachádza aj vaňa a základné kozmetické prípravky. Samozrejmosťou je aj vybavenie ako TV, video, minibar, posteľ a telefón. Priestor týchto kajút je vždy zmysluplne využitý.

Miesto pre nástup a výstup cestujúcich z plavidiel sa nazýva prístav. Súčasťou osobného prístavu je odbavovacia budova, terminál a nástupný priestor. Úlohou niektorých prístavov nie je nástup cestujúcich ani náklad tovaru, ale poskytnutie útočiska lodiam pri povodniach. Najvýznamnejšie prístavy v Českej republike a Slovenskej republike sa nachádzajú v Prahe a v Bratislave.

1.8.2 Dopravné ceniny vo vodnej doprave

Dopravnou ceninou vo vodnej doprave môže byť lodný lístok alebo trajektový lístok a obsahuje základné informácie ako o cestujúcom (meno, národnosť, vek) tak aj o plavidle (typ plavidla, trasa, dátum, typ kabíny). Lodné lístky je možné kúpiť priamo u lodných spoločností alebo v cestovných kanceláriách. Cestovné kancelárie používajú na rezerváciu a tlač lístkov rezervačný systém Amadeus – Vista. Cestujúci dostane vytlačený len on-line lístok, ktorý si ešte vo väčšine prípadov vymeniť za originálny lodný lístok v termináli prístavu. Provízie cestovnej kancelárie závisia od uzavretej zmluvy a činia väčšinou 5 až 20%.⁴⁶

1.8.3 Cestovné poriadky vo vodnej doprave

Pravidelná doprava vo vodnej doprave je uskutočňovaná podľa lodného poriadku. Pravidelné cestovné poriadky môžu byť vytlačené na papieri alebo môžu byť vo forme elektronického dokumentu dostupného na internete. Cestovné poriadky u nepravidelnej

⁴⁶ ZURYNEK, Josef, Lubomír ZELENÝ a Michal MERVART. Dopravní procesy v cestovním ruchu. Praha: ASPI, 2008. s 198-201, ISBN 978-80-7357-335-5

vodnej dopravy sú spravidla zverejňované ako súčasť balíčkov, ktoré sú predávané lodnými spoločnosťami alebo cestovnými kanceláriami.

1.8.4 Organizácie vo vodnej doprave

Rovnako ako aj v iných druhoch dopravy aj v lodnej doprave pôsobia rôzne organizácie a inštitúcie.

V Českej republike pôsobia tieto organizácie a inštitúcie:

- **Riaditeľstvo vodných ciest ČR** – hlavnou úlohou je správa a údržba vodných ciest a ďalších stavieb,
- **Štátna plavebná správa** - dohliada na dodržovanie pravidiel plavebnej dopravy na dopravných cestách, vydáva dopravné obmedzenia a vydáva povolenia k usporiadaniu verejných akcií na vodných cestách,
- **Český lodný a priemyslový register** – dohliada na technický stav plavidiel, pripravuje technické posudky na žiadosť objednávateľa,
- **České prístavy a. s.** – starajú sa o verejné prístavy a ich obchodné činnosti,
- **České plavebné a vodocestné združenie** – venuje sa problematike rozvoja vodných ciest, dopravnej politiky v osobnej doprave a taktiež rozvoju rekreačnej a športovej plavby.⁴⁷

⁴⁷ ZURYNEK, Josef, Lubomír ZELENÝ a Michal MERVART. Dopravní procesy v cestovním ruchu. Praha: ASPI, 2008. s 183-184, ISBN 978-80-7357-335-5

PRAKTICKÁ ČASŤ

2 ANALÝZA SLUŽIEB ŽELEZNIČNEJ DOPRAVY NA TRASE PRAHA – OSTRAVA - KOŠICE

Železničnú dopravu na trase Praha – Ostrava – Košice zabezpečujú štyria železniční dopravcovia, z toho dvaja štátni (České dráhy a. s. a Železničná spoločnosť Slovensko a. s.) a dvaja súkromní dopravcovia (Leo Express a. s. a RegioJet a. s.). V súčasnosti je denne v prevádzke 7 priamych vlakových spojení medzi Prahou a Košicami. Z toho 3 spoje sú prevádzkované Českými dráhami, 2 spoje spoločnosťou Regiojet a rovnako 2 spoje spoločnosti Leo Express. Ďalšou možnosťou je cestovanie s jedným prestupom, pričom prestupné miesto je vo väčšine týchto spojení v Žiline. Štyri spojenia sú prevádzkované na českej strane Českými dráhami a na slovenskej trase sú prevádzkované Železničnou spoločnosťou Slovenska, v týchto prípadoch pokiaľ nedochádza k výrazne vysokým meškaniam vplyvom mimoriadnych udalostí na seba spoje čakajú. Jedno spojenie denne je expresom z Prahy, ktorý prevádzkujú České dráhy a IC vlakom spoločnosti RegioJet, v tomto prípade vlaky na seba nečakajú, nakoľko sa jedná o konkurenciu. Poslednou možnosťou je cestovanie z Prahy spoločnosťou RegioJet spojom na trase Praha – Žilina – Banská Bystrica a v Žiline prestúpiť na IC vlak spoločnosti RegioJet na trase Bratislava – Košice, v tomto prípade na seba vlaky čakajú, keďže sa jedná o jednu spoločnosť.⁴⁸

2.1 Charakteristika železničných dopravcov

Štátne železničné spoločnosti v Českej republike – České dráhy a. s. , na Slovensku – Železničná spoločnosť Slovenska a. s. , sú na jednotlivé trasy objednávané a dotované štátom. Výnimkou je železničná trasa Bratislava – Komárno, ktorá je prevádzkovaná na objednávku štátu u súkromného dopravcu RegioJet a. s. Súkromní dopravcovia RegioJet a. s. a LeoExpress a. s. prevádzkujú svoje spojenia bez dotácií od štátu a na vlastné komerčné riziko. Súkromní dopravcovia si preto vyberajú len tie

⁴⁸ CP - Vlaky - Vyhľadanie spojenia. ATLAS.SK [online]. 2016 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://cp.atlas.sk/vlak/spojenie/>

najvyťaženejšie železničné trate. Na týchto tratiach je stále možnosť dosahovať dobré ekonomické výsledky aj v prípade vysokej konkurencie a bez dotácií.⁴⁹

2.1.1 Štátne železničné spoločnosti

V Českej republike pôsobí štátna železničná spoločnosť České dráhy a. s., na Slovensku je to Železničná spoločnosť Slovenska a. s..

České dráhy a. s.

Súčasná akciová spoločnosť České dráhy vznikla v 1. januára 2003 ako jeden z nástupníckych subjektov pôvodnej štátnej organizácie České dráhy. Druhou nástupníckou spoločnosťou, ktorá z predchádzajúcej organizácie vznikla je Správa železničných dopravných ciest. Jedna zo základných činností Českých dráh je železničná osobná preprava a medzi najväčších odberateľov týchto služieb patria jednotlivé kraje a štát, ktorý je zastupovaný Ministerstvom dopravy Českej republiky.⁵⁰ V roku 2015 zamestnávali České dráhy a ich dcérske spoločnosti takmer 24 000 zamestnancov, či ich radí medzi firmu s najvyšším počtom zamestnancov v Českej republike. V roku 2015 taktiež prepravili vysoký počet cestujúcich, ktorý takmer dosiahol 170 miliónov.⁵¹ V roku 2010 činil počet vypravených osobných vlakov denne viac ako 7000. Z toho vlakov vysokej kvality (EC, SC, IC EN a Ex) je 107, rýchlikov bolo vypravených 429, zrýchlených vlakov 222 a osobných vlakov bolo denne vypravených 6305.⁵²

Základné segmenty

V segmente diaľkovej osobnej dopravy sú:

- **produkty nadštandardnej kvality** (vlaky v kategóriách SC, EC, IC a railjet),
- **produkty štandardnej kvality** (vlaky v kategóriách Ex, R a Rx).

⁴⁹ RegioJet, Arriva či niekto iný? Štát zadotuje súkromníkovi železnicu z Banskej Bystrice. Denník N - Nezávislé Noviny [online]. 2016 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <https://dennikn.sk/68146/stat-ponuka-rychliky-sukromnikom-mozu-pribudnut-wifi-aj-stewardky/>

⁵⁰ České dráhy, a. s. | Historie. České dráhy, a. s. | Úvodní stránka [online]. 2008 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.ceskedrahy.cz/skupina-cd/historie/-700/>

⁵¹ Annual report. Annual Report of the České dráhy Group 2015 [online]. [Prague]: České dráhy [vid. 31.march 2016] Dostupný z: <http://www.ceskedrahy.cz/assets/pro-investory/financni-zpravy/vyrocnizpravy/annual-report-of-the-cd-group-2015.pdf>

⁵² České dráhy, a.s. | O společnosti. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/infoservis/o-spolecnosti/-3540/>

V segmente regionálnej dopravy sú dôležité hlavne spojenia v jednotlivých krajoch a delia sa na:

- **prímestskú,**
- **regionálnu,**
- **rýchlu regionálnu.**

Vozový park

Vozový park Českých dráh je v súčasnosti tvorený 5150 lokomotívami, osobnými vozňami a vlakovými jednotkami. Priemerný vek celého vozového parku však činí až 25 rokov, čo radí Českú republiku medzi štáty s najstaršími železničnými vozidlami. Každým rokom dochádza k modernizácii vozového parku, nie len formou nákupu nových jednotiek ale aj rekonštrukciou starších jednotiek. Rekonštrukcia vozov však zvyšuje len pohodlie a komfort pre cestujúcich, technická stránka vozňov sa často nezlepšuje.⁵³ Medzinárodne najvýznamnejšia investícia Českých dráh bola kúpa siedmich talianskych jednotiek Pendolino, ktoré môžu dosiahnuť rýchlosť až 230 km/h. Postupne boli jednotky Pendolino zavádzané od roku 2004 avšak začiatkom roku 2006 museli byť všetky postupne stiahnuté z obehu, kvôli rôznym technickým problémom. V súčasnosti už premávajú bez problémov na trati Praha – Ostrava - Bohumín, Praha – Ostrava- Košice a Františkovy lázně – Praha – Ostrava.⁵⁴ Ďalším významným míľnikom v omladzovaní vozového parku bolo v spolupráci s Rakúskymi spolkovými dráhami (ÖBB) nasadzovanie novej kategórie vlakov railjet. Tieto vlaky v súčasnosti premávajú na trase Praha – Brno – Viedeň – Graz a prevádzka bola zavedená 14. decembra 2014. Jednotky, ktoré vlastní České dráhy sú ladené do modrých farieb a jednotky, ktoré sú vlastnené Rakúskymi spolkovými dráhami sú ladené do červených farieb. Maximálna rýchlosť týchto moderných jednotiek je 230 km/h.⁵⁵

⁵³ Na českých kolejích bude jezdit 200 nových vlaků. České dráhy za ně utratí 7 miliard | Byznys - Hospodářské noviny (IHned.cz) [online]. ©1996-2016 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-55759420-na-ceskych-kolejich-bude-jezdit-200-novych-vlaku-ceske-drahy-za-ne-utradi-7-miliard>

⁵⁴ SC Pendolino | Kam jezdí pendolino. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/pendolino/kam-jede/trasa/-15349/>

⁵⁵ Railjet | Railjet – nové zážitky z cest. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/spec/railjet/vlaky-cd-railjet/rychle-a-komfortne/-21977/>

Železničná spoločnosť Slovensko

Železničná spoločnosť Slovensko na najväčšia železničná spoločnosť na Slovensku, ktorá poskytuje osobnú dopravu. Vlastníkom Železničnej spoločnosti Slovensko je štát a je riadená prostredníctvom Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky. Železničná spoločnosť Slovenska (ZSSK) vznikla 13. decembra 2004, keď sa oddelila od predchádzajúcej Železničnej spoločnosti. Pri tomto oddelení vznikla zároveň Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, ktorá ma na starosti prepravu tovaru. Železničná spoločnosť Slovenska denne vypraví v priemere 1455 vlakov a zastavuje v 690 staniách a zastávkach.⁵⁶ Denne je vypravený jeden pár SuperCity (SC) vlakov, 22 vlakov EuroCity (EC), 27 expresných vlakov (Ex), 136 vlakov RegionalExpres (REX), 45 rýchlikov (R), 13 regionálnych rýchlikov (RR) a 1185 osobných vlakov (Os).⁵⁷ Na Slovensku na rozdiel od Českej republiky chýbajú vlaky kategórie InterCity (IC), ktoré boli zrušené 17. januára 2016. Vlaky InterCity patrili na Slovensku medzi vlaky s najvyššou kvalitou a komfortom a premávali 4 IC vlaky z toho 2 z Bratislavy do Košíc a dva z Košíc do Bratislavy. Cez víkend premávali 3 IC vlaky jeden do Košíc a dva do Bratislavy. Vlaky InterCity dovedna obsluhovali 16 slovenských miest.

Vozový park

V súčasnosti dochádza na Slovensku rovnako ako v Českej republike k obnove vozového parku Železničnej spoločnosti Slovensko. Priemerný vek vozňov je 22 rokov a priemerný vek hnacích vozidiel je 23 rokov. Do roku 2017 sa má podľa plánov zakúpiť takmer 100 nových vlakových súprav a tým znížiť priemerný vek vozňov na 12 rokov. Obnova vozového parku je možná prevažne vďaka dotáciám z Európskej únie.⁵⁸

⁵⁶ Profil | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/o-spolocnosti/profil.html>

⁵⁷ Kategórie vlakov | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/preprava-osob/slovensko/dialkova-preprava.html>

⁵⁸ Železnice nasadili dvanásť nových vlakov. Aktuálne spravodajstvo na Slovensku a vo svete | Aktuality.sk [online]. 2015 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.aktuality.sk/clanok/267385/zeleznice-nasadili-dvanast-novych-vlakov/>

V súčasnosti vlastní ZSSK okolo 500 hnacích vozidiel a okolo 1200 osobných železničných vozňov.⁵⁹

2.1.2 Súkromné železničné spoločnosti

Tieto spoločnosti jazdia na vlastné komerčné riziko, a neprijímajú žiadne dotácie od Európskej únie ani od štátu. Výnimkou je trasa Bratislava – Komárno, na ktorej jazdí spoločnosť RegioJet a.s.. Na Slovensku a v Českej republike v súčasnosti pôsobia 3 súkromné železničné spoločnosti a to RegioJet, Leo Express a Arriva. Keďže Arriva nejazdí po koridore Praha – Ostrava – Košice ale Praha – Olomouc – Přerov – Trenčín, nebudem sa jej viacej venovať. Keďže majú títo dopravcovia len veľmi krátku históriu, ich služby a technické vybavenie sa neustále vyvíja a napreduje.

RegioJet a. s.

Súkromná železničná spoločnosť RegioJet vznikla v roku 2009 v Českej republike ako dcérska spoločnosť od Student Agency. Od roku 2011 začala poskytovať pravidelnú osobnú železničnú dopravu na trase Praha – Ostrava – Žilina. V roku 2014 došlo k predĺženiu jedného spoja denne až do Popradu a Košíc. Od nového cestovného poriadku, ktorý vošiel do platnosti v decembri 2015, začal RegioJet prepravovať cestujúcich na trase Praha – Olomouc – Přerov – Staré Město u Uherského Hradišťa. Rovnako od decembra 2015 došlo k predĺženiu pravidelnej linky Praha – Ostrava – Martin až do Banskej Bystrice a Zvolena. Na Slovensku začal RegioJet pôsobiť ako vnútroštátny dopravca od roku 2012, kedy začal premávať na linke Bratislava – Dunajská Streda – Komárno. Túto linku prevádzkuje RegioJet na objednávku Ministerstva dopravy Slovenskej republiky. V roku 2014 vstúpil RegioJet taktiež na vnútroštátnu linku medzi Bratislavou a Košicami a tým získala Železničná spoločnosť Slovenska konkurenta oproti ich IC vlakom. V budúcnosti plánuje RegioJet v Českej republike aj na Slovensku vstupovať na ďalšie trasy a je pripravený sa prihlásiť aj do tendrov, ktoré môže vyhlásiť štát a tým sa dostať aj na štátom dotované trasy.⁶⁰ Spoločnosť RegioJet v spolupráci so spoločnosťou Deutsche Bahn prevádzkuje IC autobusy na trase Praha – Norimberg –

⁵⁹ Modernizácia rušňového a vozňového parku ZSSK, a.s. Železničné.info - Magazín o železniciach na Slovensku [online]. ©2007-2016 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.zeleznicne.info/view.php?cislocianku=2008030007>

⁶⁰ RegioJet | Jak to všechno začalo. RegioJet | [online]. 2016 [cit. 2016-05-11]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/o-nas/nas-pribeh/>

Mannheim – Štrasburg – Paríž. Spolupráca spočíva v províznom predaji lístkov a odbavení autobusov v Prahe.

Vozový park spoločnosti RegioJet a. s.

Keďže sa jedná o relatívne novú dopravnú spoločnosť, počet ich vagónov a hnacích vozidiel je nízky. Počet vozňov sa neustále mení a v súčasnosti patrí spoločnosti RegioJet 96 moderných vozňov, ktoré sú konštruované pre maximálnu rýchlosť 200 km/h. Väčšina vozňov je kúpená od Rakúskych a Švajčiarskych spolkových dráh, ktoré boli následne rekonštruované a modernizované. Dopravca RegioJet vlastní aj niekoľko úplne nových vozňov, ktoré vyrobila rumunská spoločnosť ASTRA Vagoane Călători. Tieto vagóny sa však často stretávali s rôznymi problémami, preto boli niekoľko krát stiahnuté z obehu a poslané na opravu naspäť do Rumunska. Medzi najčastejšie poruchy vagónu patrili poruchy dverí, klimatizácie a toaliet.⁶¹ V Českej republike sa využívajú lokomotívy Škoda piatej série rady 163, ktoré boli vyrobené začiatkom 90. rokov. Lokomotívy boli najprv používané talianskym dopravcom Ferovia Nord Milano a následne odkúpené a rekonštruované spoločnosťou RegioJet. Ich maximálna rýchlosť po modernizácii sa zo 120 km/h zvýšila na 140 km/h. Na trase Praha – Ostrava – Košice a Bratislava – Žilina – Košice sa využívajú prenajaté lokomotívy Siemens Vectron s maximálnou rýchlosťou 200 km/h. Táto rýchlosť však na Slovensku ani v Českej republike nie je využiteľná. Celkovo má RegioJet v prenájme 3 lokomotívy Vectron, ktoré výrazne znižujú vekový priemer vozového parku. V Českej republike jazdia v súčasnosti väčšinou 9 vozňové súpravy, pričom v každej súprave je rovnováha miest vo všetkých troch triedach (Štandard, Relax a Business).⁶² Od decembra 2015 sú radené na nočných vlakoch medzi Prahou a Košicami aj ležadlové a lôžkové vozne. V ležadlových vozňoch sa v jednom oddiele nachádza 6 ležadiel. Nevýhodou je, že neexistuje rozdelenie oddielov a mužské a ženské. V lôžkových vozňoch sa v jednom oddieli nachádzajú 3 lôžka. Toto kupé je možné zakúpiť aj celé pre jednu osobu. Nočné vlaky na trase Praha – Ostrava – Košice sú preto často tvorené 13 až 14 vozňovou súpravou. Na Slovensku jazdia 10 vozňové súpravy, kde sú okrem vagónov na prepravu

⁶¹ RegioJet hlásí zimu. Z očekávaných vozů Astra je propadák - FIRENET.cz. Hlavní stránka - FIRENET.cz [online]. ©2007-2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <http://www.firenet.cz/zeleznice/99-regiojet/2561-regiojet-hlasi-zimu-z-ocekavanych-vozu-astra-je-propadak>

⁶² RegioJet | Naše flotila. RegioJet | [online]. 2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/onas/nase-flotila/>

cestujúcich radené aj reštauračné vozne. Reštauračné vozne by sa postupne mohli vrátiť aj do Českej republiky. Nedostatok reštauračných vozňov je spôsobený vykoľajením práve reštauračného vozňa na Hlavnej stanici v Bratislave a ich následnému stiahnutiu z obehu s skúmaním príčin vykoľajenia.⁶³ Vo vlakoch spoločnosti RegioJet nie je možné vzhľadom na vybavenie vagónov preprava bicyklov a psov (výnimkou sú vodiace psy a malé plemená v kletke).

Leo Express a.s.

Súkromná železničná a autobusová spoločnosť Leo Express prevádzkuje osobnú železničnú dopravu od decembra roku 2012. Spoločnosť Leo Express pôsobí tak isto ako súkromná spoločnosť RegioJet na trase Praha – Ostrava - Košice, Praha – Ostrava – Bohumín a Praha – Olomous – Staré Město u Uherského Hradiště. Vlakové spoje Leo Express na rozdiel od vlakových spojov spoločnosti RegioJet zachádzajú na Slovensku aj do Prešova. Spoločnosť Leo Express pôvodne svoje vlaky označovala ako vlaky Švajčiarska kvalita, od tohto označenia však neskôr musela spoločnosť ustúpiť, kvôli dĺžke názvu a svoje vlaky nazvala skratkou LE. Spoločnosť Leo Express prevádzkuje v súčasnosti 18 vlakových spojení v rámci Českej republiky a Slovenska. Autobusové spojenia v napojení na železničnú dopravu ponúkajú spojenie s Poľskom a Ukrajinou. Dopravca Leo Express je moderná firma, ktorá spolupracuje so spoločnosťou Uber, čo je car sharingová služba a s firmou Rekola, ktorá je zamierená na zdieľanie bicyklov.⁶⁴ Od 21. januára 2016 uzavreli spoločnosti Leo Express a FlixBus dohodu o spolupráci, ktorá umožňuje cestujúcim zo Slovenska a Českej republiky cestovať autobusmi ďalej do Nemecka (Berlín, Mníchov) a naopak. Spoločnosť FlixBus bola založená v Nemecku len v roku 2013 a už je so svojimi 45 000 spojmi denne najväčším európskym medzimestským autobusovým dopravcom.⁶⁵

Vozový park spoločnosti Leo Express a. s.

⁶³ Železnice a RegioJet sa hádajú, kto spôsobil vykoľajenie v Bratislave. Denník N - Nezávislé Noviny [online]. 2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://dennikn.sk/110802/zeleznice-a-regiojet-sa-hadaju-kto-sposobil-vykolajenie-v-bratislave-vyhybka-to-vraj-nebola/>

⁶⁴ O nás - Leo Express a.s. Leo Express a.s. [online]. 2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <http://www.le.cz/cms/o-firme-211.htm>

⁶⁵ LEO Express a FlixBus nabídnou nová spojení | FlixBus. Cestování autobusem napříč Evropou | FlixBus [online]. 2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.flixbus.cz/spolecnost/pro-media/tiskove-zpravy/leo-express-a-flixbus-nabidnou-nova-spojieni>

Vozový park spoločnosti Leo Express, je zo všetkých spomínaných dopravcov v Českej a Slovenskej republike najmenší. Je tvorený piatimi súpravami Stadler Flirt, ktoré sú vyrobené v Poľsku švajčiarskou firmou Stadler. Tieto vlakové súpravy majú 5 vozňov a nachádzajú sa v nich triedy Economy, Business a Premium. Celý priestor súpravy je otvorený, čo nemusí každému vyhovovať. Výhodou tohto vlaku je, že takmer celá podlaha je v rovine nástupišťa, čo výrazne uľahčuje výstup a nástup predovšetkým pre invalidov. Ďalšou výhodou je možnosť rýchleho obratu súpravy v konečnej stanici, keďže sa stanovišťa pre strojvodcov nachádza na oboch koncoch súpravy. Maximálna konštrukčná rýchlosť jednotky činí 190 km/h v Českej republike a na Slovensku je maximálne rýchlosť obmedzená na 160 km/h.⁶⁶ Leo Express, podobne ako RegioJet zažíva v súčasnom období rozmach a nové trate a vízie prichádzajú každým novým cestovným poriadkom.

2.2 Služby železničných dopravcov

Dlhé obdobie bola základnou službou železničnej dopravy len preprava z bodu A do bodu B. Toto sa však zmenilo vstupom súkromných železničných spoločností, ktorí okrem nižšej ceny, ponúkli aj rôzne zaujímavé doplnkové služby, ktoré zatiaľ neboli k dispozícii v štátnych železničných spoločnostiach. U niektorých dopravcov sú doplnkové služby platené a u niektorých sú dokonca zadarmo a neobmedzene, to samozrejme priťahuje množstvo cestujúcich.

2.2.1 Štátne železničné spoločnosti

Výhodou štátnych železničných spoločností oproti súkromným spoločnostiam je ich infraštruktúra (budovy, náhradné lokomotívy, vysoké kapacity náhradných vagónov). Poskytované služby sa medzi Českými dráhami a Železničnou spoločnosťou Slovenska takmer vôbec nelíšia.

Služby u Českých dráh

Prvou službou, ktorú cestujúci potrebuje je nákup cestovného lístka. Nákup lístka u Českých dráh je možný cez internet, na osobnej pokladni alebo priamo vo vlaku. Na

⁶⁶ LEO Express slavnostně představil svůj první FLIRT :: VLAKY.NET. Vlaky, vláčiky, železnice, trate, modely, simulátory :: VLAKY.NET [online]. 2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <http://www.vlaky.net/zeleznice/spravy/4488-LEO-Express-slavnostne-predstavil-svuj-prvni-FLIRT/>

niektorých osobných pokladniach je možné zakúpiť vnútroštátne lístky ale na niektorých je možné zakúpiť aj medzinárodné lístky. Na osobných pokladniach je taktiež možné požiadať o vydanie In-karty, potvrdenie študentského preukazu a na niektorých pokladniach je možné zakúpiť aj rôzne spomienkové predmety.⁶⁷

Pre klientov s platným lístkom je taktiež pripravená čakáreň, ktorá je spravidla otvorená len v určitú dobu. V Prahe, Pardubiciach, Olomouci, Ostrave a v Brne sú špeciálne čakárne ČD Lounge, kde majú prístup len cestujúci s lístkom do 1. triedy, lístkom do 2. triedy vo vlakoch vyššej kvality (rj, SC, EC, IC, EN, Ex, Rx), ďalej cestujúci s IN kartou a aplikáciou IN100, cestujúci s deťmi do 10 rokov, tehotné ženy a cestujúci s preukazom ZTP alebo ZTP/P. Tieto špeciálne čakárne poskytujú bezplatné Wi-Fi pripojenie a možnosť čítania dennej tlače.⁶⁸

V staniach ďalej České dráhy poskytujú doplnkové služby ako sú napríklad úschovňa batožiny, úschovňa bicyklov, požičovňa bicyklov, kuriérske služby, toalety a sprchy. Všetky tieto služby sú zvyčajne za poplatok a sú dostupné len v niektorých staniach.⁶⁹

Služby vo vlakoch sú závislé hlavne na ich kategórii a ďalej na triede v ktorej cestujúci zrovna cestuje. Štandardnými službami je miesto na sedenie vlaku, či už vo veľkopriestorových vozňoch alebo v oddieloch pre 6 až 8 ľudí. Väčšie pohodlie a menej cestujúcich si cestujúci môže vychutnať v 1. triede. V 1. triede taktiež cestujúci pri nástupu do vlaku dostane fľašku vody a dennú tlač. V niektorých vlakoch kategórie (EC, IC a Ex) sa v 1. triede nachádzajú aj stevardi, ktorí dbajú na pohodlie cestujúcich. Miesta vo vlaku majú pre seba vyhradené aj cestujúci s obmedzenou schopnosťou pohybu. Niektoré osobné vagóny sú taktiež vybavené zdvíhacou plošinou pre cestujúcich na vozíčku.

Vo vybraných vlakoch Českých dráh je k dispozícii jedálensky alebo bistro vozeň s ponukou teplých alebo studených jedál a nápojov. V jedálenských vozňoch sú miesta na sedenie a konzumáciu jedla pri stole, zatiaľ čo v bistro vozňoch sú len barové pulty.

⁶⁷ České dráhy, a.s. | Služby ČD pro odbavení cestujících. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/sluzby-na-nadrazi/nabidka-sluzeb/-7322/>

⁶⁸ České dráhy, a.s. | Čekárny a prostory pro cestující. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/sluzby-na-nadrazi/nabidka-sluzeb/-3722/>

⁶⁹ České dráhy, a.s. | Doplnkové služby ČD. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/sluzby-na-nadrazi/nabidka-sluzeb/-7323/>

Vo vlakoch SC Pendolino je rozvoz jedla možný aj priamo na miesto, kde cestujúci sedí. Novinkou vo vlakoch sú oddiely pre cestujúcich s deťmi, dámske oddiely a tiché oddiely.

V súčasnej dobe sú pre cestujúcich dôležité aj zásuvky, ktoré sú k dispozícii v nových vozňoch 2. triedy, alebo vo všetkých vozňoch 1. triedy. Dôležitou doplnkovou službou v železničnej doprave je aj preprava automobilov, ktorá je možná práve len u Českých dráh a u Železničnej spoločnosti Slovensko.⁷⁰

Jeden krát denne premáva na trase Praha – Ostrava – Košice aj moderná jednotka SuperCity Pendolino, ktorá je zložená z piatich vozňov 2. triedy a jedného vozňa 1. triedy. Vo vlaku je taktiež radený bistro vozeň a to konkrétne vo vozni č. 3.. Vo všetkých vlakoch označených SC je k dispozícii zábavný palubný portál a stabilné Wi-Fi pripojenie, ktoré je najkvalitnejšie zo všetkých dopravcov. V 2. triede každý cestujúci dostane vybranú dennú tlač a jeden nealkoholický nápoj. Cestujúci v 1. triede majú na výber medzi 1 alkoholický alebo nealkoholickým nápojom a taktiež je im poskytnuté drobné občerstvenie. Občerstvenie, ktoré je v menu je možné objednať aj cez palubný portál. Samozrejmosťou je aj preprava vozíčkarov a bicyklov. Celý vlak je povinne miestenkový a taktiež preprava bicyklov si vyžaduje miestenku na bicykel.⁷¹

Služby u Železničnej spoločnosti Slovensko

Cestovné lístky je u Železničnej spoločnosti Slovenska možné zakúpiť maximálne 60 dní dopredu v osobných pokladniach, zákazníckych centrách, na internete, v automatoch a priamo vo vlaku u sprievodcu. V zákazníckych centrách si cestujúci okrem cestovného lístka môže zakúpiť aj rôzne upomienkové predmety, cestovné poistenie UNION, vstupenky cez sieť Ticketportal a v Bratislavských zákazníckych centrách je možné si zakúpiť aj Bratislava City Card. Zákaznícke centrá nájdeme vždy vo väčších mestách a na dôležitých železničných uzloch. Na zastávkach kde nie spravidla možné zakúpenie cestovného lístka dochádza k predaju lístka u sprievodcu vo vlaku bez prirážky.⁷²

⁷⁰České dráhy, a.s. | Služby ve vlaku. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/nase-vlaky/-3529/>

⁷¹ SC Pendolino | Občerstvení na palubě SC Pendolina. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/pendolino/sluzby-ve-vlaku/obcerstveni/-15335/>

⁷² Zákaznícke centrá | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/sluzby/sluzby-na-stanici/zakaznicke-centra.html>

Medzi doplnkové služby Železničnej spoločnosti Slovensko patrí úschovňa batožiny v budove železničnej stanice. Ďalej je na železničnej stanici možné využiť kuriérske služby, ktoré sú k dispozícii na 17 staniach na trase od Bratislavy až po Humenné. V prípade potreby zaslania zásielky do Českej republiky je k dispozícii služba Interkuriér, ktorá zabezpečuje rýchlu a bezpečnú prepravu zásielok do susedného štátu.⁷³

Služby vo vlakoch sú poskytované v dvoch základných triedach a to v 1. a 2. vozňovej triede. V rýchlikoch na trase Bratislava – Žilina - Košice sa okrem týchto dvoch základných tried nachádza aj trieda 1 plus, ktorá je v ponuke od marca 2016. V tejto triede je v cene lístka a miestenky poskytovaný zdarma teplý nápoj, balená voda, denná tlač, časopisy, obsluha mobilným barom a donáška jedla na miesto. Pri zakúpení spiatočného lístka je možnosť bezplatného parkovania až na 36 hodín v Bratislave, Žiline, Poprade a v Košiciach. Vo vozni triedy 1 plus sa v každom oddieli nachádzajú 4 miesta na sedenie, kožené polohovateľné sedadlá, elektrické zásuvky a bezplatné Wi-Fi pripojenie. V 1. triede je v cene lístka a miestenky balená voda, denná tlač, časopis, obsluha mobilným barom a rovnako aj bezplatné parkovanie na 36 hodín. Vo vozňoch 1. triedy je veľkopriestorové aj oddielové usporiadanie miest na sedenie. Samozrejmosťou sú aj polohovateľné sedadlá, rozkladacie stolíky, elektrické zásuvky a bezplatné Wi-Fi pripojenie. V 2. triede sa okrem klasických miest na sedenie nachádzajú aj špeciálne oddiely pre deti, kde sú k dispozícii rôzne spoločenské hry, pult na prebaľovanie na toaletách a rozkladacie stolíky s hernými plánmi. V rovnakom vozni ako je detské kupé je možnosť aj pojazdnej úschovne batožiny, kde je možné si uložiť batožinu a kočíky. V klasickej 2. triede je v cene lístka obsluha mobilným barom. Väčšina vozňov 2. triedy je klimatizovaných a sú vybavené aj Wi-Fi pripojením na internet, elektrickými zásuvkami a stojanmi na bicykle.⁷⁴

Vo vybraných rýchlikoch na trase Bratislava – Žilina – Košice, ďalej vo vybraných rýchlikoch na trase Bratislava – Banská Bystrica a na rýchlikoch na trase Zvolen – Košice sú radené reštauračné vozne, ktoré sú prevádzkované v spolupráci s firmou Wagon Slovakia Košice. V reštauračných vagónoch tejto firmy je možné si objednať zo širokej ponuky teplých a studených jedál, polievok, šalátov a dezertov.

⁷³ Kuriér | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/sluzby/sluzby-na-stanici/kurier.html>

⁷⁴ Služby na trase Bratislava - Žilina - Košice | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/sluzby/sluzby-na-trase-bratislava-zilina-kosice.html>

Jedálenské vozne sú taktiež k dispozícii na medzinárodných trasách Košice – Žilina – Praha a Budapešť – Bratislava – Praha – Berlín. Spoločnosť Wagon Slovakia Košice okrem jedálenských vozňov prevádzkuje lôžkové a ležadlové vozne. Lôžkové vozne sú komfortnejšie a vopred ustlané, môžu byť vo forme Single (lôžko pre jedného cestujúceho), Double (oddiel pre dvoch cestujúcich) a Tourist (oddiel pre troch cestujúcich). V lôžkových vozňoch je poskytovaná zdarma balená voda, teplý nápoj, croissant, hygienický balíček a služba budenia pred výstupnou stanicou. V ležadlových vozňoch sú oddiely spoločné pre ženy aj mužov. Miesta nie sú vopred pripravené na spanie. Na výber sú oddiely so štyrmi miestami alebo oddiely až pre šesť cestujúcich. Podobne ako v lôžkových vozňoch aj v ležadlových je poskytovaná balená voda, hygienický balíček a služba budenia cestujúceho.⁷⁵

Najnovšia služba, ktorú Železničná spoločnosť Slovenska v spolupráci vládou Slovenskej republiky poskytuje je bezplatná preprava seniorov, študentov a detí do 15 rokov. Táto preprava, ktorá je hradená štátom je možná vo všetkých osobných vlakoch a v takmer vo všetkých rýchlíkoch. Predpokladom k možnosti cestovania zdarma je len registrácia a kontrola osobných údajov na osobnej pokladni alebo v zákazníckom centre. Následne prebieha nákup cestovných lístkov rovnako ako pri normálnych platených lístkoch, avšak počet miest na bezplatnú prepravu je obmedzený.

2.2.2 Súkromné železničné spoločnosti

Súkromné železničné spoločnosti nemajú v súčasnosti možnosť a priestory poskytovať tak rozsiahle portfólio služieb ako štátne železničné spoločnosti. Preto sa spoliehajú hlavne na služby palubného personálu, ktorý sa snaží cestujúcim čo najviac spríjemniť čas strávený v dopravnom prostriedku. Väčšina týchto služieb vo vlaku je zadarmo a sú poskytované ako nadštandard a tým pádom v prípade neposkytnutia týchto služieb nedochádza k nároku na kompenzáciu.

RegioJet a. s.

Lístky na vlakové spojenia spoločnosti RegioJet je možné zakúpiť jednoducho cez internet alebo na pobočkách spoločnosti RegioJet alebo Student Agency. Nákup

⁷⁵ Služby v lôžkových a ležadlových vozňoch | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/nocne-vlaky0/sluzby0.html>

cestovného lístka je možný aj u provízných predajcov a priamo vo vlaku u stevardov. Lístky zakúpené na pobočke je možné stornovať do 30 minút pred odjazdom vlaku so storno poplatkom 10%, zatiaľ čo lístky zakúpené na internete je možné zrušiť do 15 minút pred pravidelným odjazdom vlaku a to bez poplatku. Spoločnosť RegioJet vo svojich vlakoch kategórie InterCity poskytuje nadštandardný servis v troch triedach (Štandard, Relax, Business). Každá z týchto tried ponúka iný rozsah služieb. V štandarde, ktorý je tvorený vagónmi s oddielmi pre 6 cestujúcich a vagónom Astra je poskytovaný základný servis v podobe teplého nápoja zdarma (značková káva Illy), dennej tlače a časopisov. Ďalej je pri odjazde z Prahy, Ostravy a z Košíc ponúkaný čaj z čerstvej mäty, balená voda a 100% jablčný mušt. V triede Štandard ďalej nájdeme oddiely pre cestujúcich s deťmi do 6 rokov, v ktorých je k dispozícii mnoho hier a televízia s rozprávkami. V každom vagóne triedy štandard je taktiež vyhradené jedno tiché kupé, v ktorom je zakázané hlasné rozprávanie a počúvanie hudby. Samostatnou kapitolou je vozeň Astra, ktorý ponúka multimediálnu zábavu na LCD obrazovkách, ktoré sú vstavané v sedačkách. Zo začiatku roku 2016 sa v tomto vozni zaviedol obmedzený servis, ktorý sa však stretol s veľkým nesúhlasom u cestujúcich a preto bol postupom času obmedzený servis zrušený. V triede Relax je veľkopriestorové usporiadanie sedadiel vo forme samostatných sedadiel, dvoch sedadiel alebo štyroch sedadiel pri stolčeku. Každé sedadlo má svoju vlastnú elektrickú zásuvku. Zdarma je pre každého cestujúceho poskytovaná balená voda, káva Illy, a pri odjazde z Prahy, Ostravy a z Košíc aj čaj z čerstvej mäty, 100% jablčný mušt. Samozrejmosťou je donáška občerstvenia priamo na miesto stevardom. Najluxusnejšia trieda u spoločnosti RegioJet je business a ponúka oddielové usporiadanie pre 4 osoby. Všetky sedačky v oddieloch sú kožené a plne polohovateľné. Cestujúcim je zadarmo poskytovaná balená voda, 100% pomarančový džús, kvalitná Illy káva, ekonomické časopisy a kvalitné čaje Oxalis. Miernym nedostatkom je absencia jedálenského vozňa, ktorý sa však dopravca snaží kompenzovať donáškou jedla a nápojov priamo na miesto.

Od nového cestovného poriadku, ktorý vstúpil do platnosti v decembri 2015, prevádzkuje spoločnosť RegioJet aj spacie vozy. Spacie vozne sú rozdelené na ležadlové a lôžkové. Miesto v spacom vozni je možné zakúpiť len pri ceste, ktorá trvá dlhšie ako 5 hodín, čiže len pri ceste z Českej republiky na Slovensko a naopak. V spacích vozňoch je možné za drobný poplatok zakúpiť hygienický balíček a bezpečnostný zámok na batožinu. Lacnejšou verziou sú ležadlá, kde sa na Slovensko cestujúci dostane už od 375

korún. V ležadlovej časti sa v každom kupé nachádza 6 ležadiel, ktoré sa nedajú sklopiť na sedenie. Cestujúci zdarma dostane balenú vodu, kávu a croissant. Pohodlnejšou variantov nočného cestovania je zakúpenie lôžka, kde je možné aj súkromie pri zakúpení celého kupé pre jednu alebo dve osoby.⁷⁶

Spoločnosť RegioJet ponúka nadväzované spojenia autobusmi do Veľkej Británie, Francúzska, Talianska, Švajčiarska, Luxemburska, Maďarska, Rakúska, Poľska, Nemecka, Belgicka, Holandska, Dánska, Fínska a Švédska.⁷⁷ Jej sesterská spoločnosť TickTack taxi ponúka dopravu luxusnými taxíkmi po Prahe a okolí.

Leo Express a. s.

Ďalšou súkromnou spoločnosťou, ktorá poskytuje nadštandardné služby je LeoExpress. Na rozdiel od spoločnosti RegioJet neposkytuje toľko služieb a produktov zdarma. Najväčšou výhodou oproti ostatným dopravcom je bezproblémová preprava osôb na vozíčku, keďže všetky vlaky spoločnosti Leo Express sú v úrovni nástupíšť. Cestovné lístky na vlak a nadväzujúce autobusové spojenia je možné zakúpiť online na internete alebo cez aplikáciu, ďalej je možné zakúpiť lístky na pobočkách alebo priamo pri vlaku u stevardov. Na kamennej pobočke je okrem zakúpenia lístkov možné vydanie vernostnej karty (Smile club), ďalej je možný predaj lístkov na spoje spoločnosti FlixBus a rezervácia automobilu z požičovne Sixt. Spoločnosť Leo Express má zatiaľ len 4 pobočky v Českej republike a to v Prahe, Olomouci, Ostrave-Svinov, Ostrava Hl.n.. Na Slovensku sa zatiaľ nenachádza žiadna kamenná predajňa spoločnosti Leo Express a nákup lístkov je teda možný len cez internet alebo priamo u stevardov.

Cestovné triedy vo vlakoch spoločnosti Leo Express sa delia na Economy, Business a Premium. Takmer celý priestor vo vlaku je otvorený, oddelená je len trieda Premium, kde sú sedačky najpohodlnejšie a dajú sa upraviť takmer do rovnej polohy. V triede Economy sú sedačky po dvoch alebo po štyroch u stolčeku. Samozrejmosťou je pripojenie k Wi-Fi a zásuvka pri každej jednej sedačke. Cez počítač alebo tablet je možné sa pripojiť k palubnému portálu, cez ktorý je možné sledovať filmy, počúvať hudbu alebo sledovať pohyb vlaku na mape. Cestujúci, ktorý je vo vernostnom programe Smile club,

⁷⁶ RegioJet | Služby v IC vlacích RegioJet. RegioJet | [online]. 2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/servis/sluzby-ve-vlaku/>

⁷⁷ RegioJet | Mapa linek. RegioJet | [online]. 2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/nase-trasy/mapa/>

dostane zdarma pri každej ceste plechovku kofoly. Inak je občerstvenie platené a stevardi ho po objednávke donesú cestujúcemu priamo na miesto, kde sedí. V triede Economy sa taktiež nachádza oddiel pre cestujúcich s deťmi, kde je možné sa požičať tablet s rozprávkami a hrami. V strednej triede Business, ktorá je ideálna pre prácu na počítači alebo na zrelaxovanie po ťažkom pracovnom dni sa nachádza 19 kožených sedačiek. V cene lístku sa nachádza vybrané občerstvenie, alkoholické a nealkoholické nápoje. Občerstvenie, ktoré je v triede Business zdarma je v jedálnom a nápojovom lístku označené piktogramom „B“. V prípade, že cestujúci cestuje v nočných hodinách, je mu zdarma poskytnutý aj set na spanie (spacia maska, podhlavník a štipule do uší). V najvyššej triede u spoločnosti Leo Express je zabezpečená luxusná relaxácia. V triede Premium sa nachádza len 6 miest, ktoré sú oddelené od zvyšku vlaku a tým poskytujú potrebné súkromie. V cene lístka je automaticky zahrnuté 3 chodové teplé menu a všetky nápoje z nápojového lístka. Na rozdiel od iných tried vo vlaku je jedlo servírované v porcelánových nádobách priamo na miesto. Všetky sedačky v triede Premium sú plne polohovateľné a obsahujú špeciálne masážne zóny. Samozrejmosťou je taktiež Wi-Fi pripojenie, zásuvka pri každej sedačke a starostlivosť najskúsenejšieho stevarda na palube vlaku. Pre cestujúcich v Premium triede je taktiež zabezpečené parkovanie priamo na Hlavnej stanici v Prahe, len pár metrov od nástupištia.⁷⁸

Nadväzujúcimi autobusovými spojmi je ďalej možné cestovať po Českej republike, do Nemecka, Poľska a na Ukrajinu.

Medzi doplnkové služby spoločnosti Leo Express patrí možnosť využitia požičovne automobilov Sixt, požičovne bicyklov Rekola a zabezpečenie odvozu partnerskou taxislužbou. Pre dopravu po Prahu a Krakove je možné využiť aj službu Uber, ktorá je taktiež podporovaná spoločnosťou Leo Express. Jedná sa o aplikáciu, ktorá zabezpečuje výber osobného šoféra a jeho následnú objednávku a výpočet ceny jazdy. V prípade, že chce cestujúci pokračovať vo svojom cestovaní po meste v mestskej hromadnej doprave, môže využiť aj predaj lístkov u stevardov.⁷⁹

⁷⁸ Cestovní třídy - Leo Express a.s. Leo Express a.s. [online]. 2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.le.cz/cms/cestovni-tridy-129.htm>

⁷⁹ Doprava na nádraží - Leo Express a.s. Leo Express a.s. [online]. 2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.le.cz/cms/doprava-na-nadrazi-128.htm>

2.3 Dopyt po službách železničných spoločností

Dopyt po prepravných službách železničných spoločností je aj vplyvom vstupu súkromných dopravcov na vzostupe. Aj keď najviac cestujúcich ešte stále využíva štátnych dopravcov, práve súkromní dopravcovia majú vplyv na zvyšovanie komfortu a úrovne služieb, s čím súvisí aj ochota cestujúcich využívať železničnú dopravu. Železničné spoločnosti bojujú o cestujúcich okrem poskytovaných služieb aj cenovými ponukami, ktoré sú však často na úrovni nákladov alebo aj pod ich úrovňou. To je však u začínajúcich dopravcov obvyklé a v priebehu niekoľkých rokov dochádza k znižovaniu strát a k prvým ziskom.

2.3.1 Štátne železničné spoločnosti

Spoločnosti České dráhy a Železničná spoločnosť Slovenska sú stále monopolmi na svojich trhoch v Českej republike a na Slovensku. Svoje pôsobenie na trhu majú dotované štátom, čo im umožňuje pružnejšie reagovanie na cenové ponuky konkurencie. Keďže štátni dopravcovia zabezpečujú železničnú dopravu na celom území štátu, množstvo prepravených cestujúcich je niekoľkonásobne vyššie ako u súkromných dopravcov.

České dráhy a.s.

V roku 2015 prepravila spoločnosť České dráhy takmer 170 miliónov cestujúcich. Oproti minulému roku zaznamenala firma mierny pokles cestujúcich, avšak stále sa jednalo len o počet prepravených za jeden deň (400 000 cestujúcich). Aj napriek miernemu zníženiu počtu prepravených cestujúcich tržby mierne stúpili hlavne kvôli pozitívnemu vývoju v oblasti diaľkovej dopravy. Hlavným dôvodom poklesu počtu cestujúcich sú početné výluky a s tým spojené komplikácie a časté meškania v doprave. Ďalším dôvodom bola utečenecká kríza, ktorá viedla aj k zastaveniu dopravy medzi Maďarskom a Českou republikou. Na trase Praha – Olomouc – Ostrava došlo k medziročnému rastu cestujúcich o 14%. Najväčší nárast zaznamenala trasa Praha – Brno – Viedeň, hlavne vďaka propagácii nového vlakového spojenia jednotkou railjet. V roku 2015 vzrástla taktiež priemerná prepravná vzdialenosť o 3,4% a to na 42,25km.

Vývoj počtu cestujúcich spoločnosťou České dráhy a. s.:

- 2010 – 163 miliónov
- 2011 – 165,752 miliónov
- 2012 – 168,787 miliónov
- 2013 – 169,282 miliónov
- 2014 – 170, 145 miliónov
- 2015 – 169,716 miliónov⁸⁰

Železničná spoločnosť Slovensko a. s.

V roku 2015 došlo za posledných 20 rokov k najväčšiemu nárastu prepravených cestujúcich u Slovenského štátneho dopravcu. Oproti roku 2014 došlo k zvýšeniu počtu cestujúcich o 21% na výsledných 57,3 milióna cestujúcich. Toto výrazné zvýšenie počtu cestujúcich má na svedomí hlavne zavedenie bezplatného cestovania pre študentov a dôchodcov. Z dôvodu zvýšeného dopytu po cestovaní vlakmi došlo aj k navýšeniu počtu vlakových spojení a k predĺženiu vlakových súprav. Z celkového počtu prepravených cestujúcich takmer polovica využila možnosti bezplatného cestovania. V súčasnosti je do bezplatnej dopravy registrovaných približne 900 tisíc občanov, z toho je 97,5% slovenských občanov, zvyšok tvoria občania iných štátov. Podľa odhadov by bezplatné cestovanie študentov a dôchodcov malo vyjsť štát na 13 miliónov eur.⁸¹

2.3.2 Súkromné železničné spoločnosti

Dopyt po službách súkromných spoločností každoročne rastie vyšším tempom ako u súkromných dopravcov. Je to spôsobené hlavne tým, že neustále pridávajú nové spojenia a už existujúce spojenia predzujú alebo navyšujú ich kapacitu. Súkromné spoločnosti pôsobia v Českej republike a na Slovensku len na jednej respektíve dvoch tratiach. Ich zisky a počet prepravených cestujúcich je niekoľkonásobne nižší ako u štátnych dopravcov.

⁸⁰ ČD: Cestující pribývali hlavne v dálnkových vlacích, medzi Prahou a Ostravou skoro o 14 % | ParlamentniListy.cz – politika ze všech stran. Úvodní strana | ParlamentniListy.cz – politika ze všech stran [online]. ©2009-2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/tiskovezpravy/CD-Cestujici-pribyvali-hlavne-v-dalkovych-vlakch-mezii-Prahou-a-Ostravou-skoro-o-14-420585>

⁸¹ Štátne vlaky vlani prepravili o 10 miliónov ľudí viac - Ekonomika - Správy - Pravda.sk. Pravda.sk [online]. 2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://spravy.pravda.sk/ekonomika/clanok/386188-statne-vlakch-vlani-prepravili-o-10-milionov-ludi-viac/>

RegioJet a. s.

V roku 2015 prepravila spoločnosť RegioJet v Českej republike vlakmi viac ako 3 milióny cestujúcich. Oproti roku 2014 sa jedná o nárast počtu cestujúcich o takmer 620 tisíc a teda o 26%. Vďaka tomuto nárastu cestujúcich sa stala spoločnosť RegioJet prvýkrát zisková, keď rok 2015 zakončila so ziskom 40 miliónov korún. Najviac cestujúcich prilákalo zavedenie už dvoch spojení denne z Prahy do Košíc a ďalej predĺženie spojenia z Prahy do Martina až do Banskej Bystrice a Zvolena. Zvýšenie počtu cestujúcich je zapríčinené aj nasadzovaním dlhších vlakových súprav. Na Slovensku pôsobí RegioJet na trase Bratislava – Košice a Bratislava – Komárno. Celkovo prepravila spoločnosť RegioJet na Slovensku 3,68 miliónov cestujúcich. Dohromady teda spoločnosť RegioJet prepravila takmer 7 miliónov cestujúcich len na svojich pravidelných vlakových linkách. V roku 2015 jazdili ešte autobusy pod samostatnou značkou Student agency, čo sa začiatkom roku 2016 zmenilo a všetky autobusy už jazdia pod značkou RegioJet. Táto zmena bude mať výrazný vplyv na počet prepravených cestujúcich v roku 2016.⁸²

Leo Express a. s.

Spoločnosť Leo Express zatiaľ len svoje straty každý rok znižuje, celoročne sa do zisku ešte nedostal. V roku 2015 spoločnosť prepravila niečo vyše 1 milión cestujúcich, čo je o 260 tisíc cestujúcich viacej ako v predošlom roku. Ich tržby vzrástli o 80 miliónov na 260 miliónov korún. Strata v roku 2015 činila 67 miliónov korún, ak by spoločnosť rástla v podobnom tempe aj v roku 2016 prvýkrát sa môže ocitnúť v celoročnom zisku. Výrazný vplyv na nárast cestujúcich má aj zavedenie nadväzujúcej autobusovej dopravy Leo Express Easy.⁸³

2.4 Dotazníkové šetrenie

Dotazníkové šetrenie má za cieľ zistiť dôvody, prečo cestujúci využívajú konkrétneho dopravcu. Taktiež sa v dotazníku zisťovalo s čím nie sú cestujúci spokojní

⁸² Vlaky RegioJet prepravily o 26 % cestujúcich více než v roce 2015 | Ostrava-Online.cz. Ostrava-Online.cz | S námi neztrácíte čas [online]. 2011 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.ostrava-online.cz/zpravy/vlaky-regiojet-prepravily-o-26-cestujicich-viace-nez-v-roce-2015>

⁸³ Leo Express loni snížil ztrátu o polovinu. Meziročně převezl o 200 tisíc pasažérů více | Byznys - Hospodářské noviny (IHned.cz) [online]. ©1996-2016 [cit. 2016-05-24]. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-65274050-leo-express-snizil-ztratu-o-polovinu-spolecnost-loni-prevezla-pres-milion-cestujicich>

a čo by do budúcnosti zmenili.

Dotazník obsahoval 15 otázok, z ktorých bolo 13 zatvorených a 2 otvorené otázky. Elektronický dotazník bol vytvorený na internetovej stránke www.surveymonkey.com. V prílohe diplomovej práce je celý dotazník k nahliadnutiu. Dotazník bol vyplnený celkom 200 krát.

2.5 Interpretácia otázok

Otázka č. 1: Využívate služby železničnej dopravy?

Úvodná otázka mala za úlohu zistiť kto služby železničných dopravcov využíva a kto nie. Tí ktorí služby železničných dopravcov nevyužívajú mohli preskočiť na otázku č. 11, keďže ich sa tento dotazník netýkal.

Graf 1 „Využívate služby osobnej železničnej dopravy?“



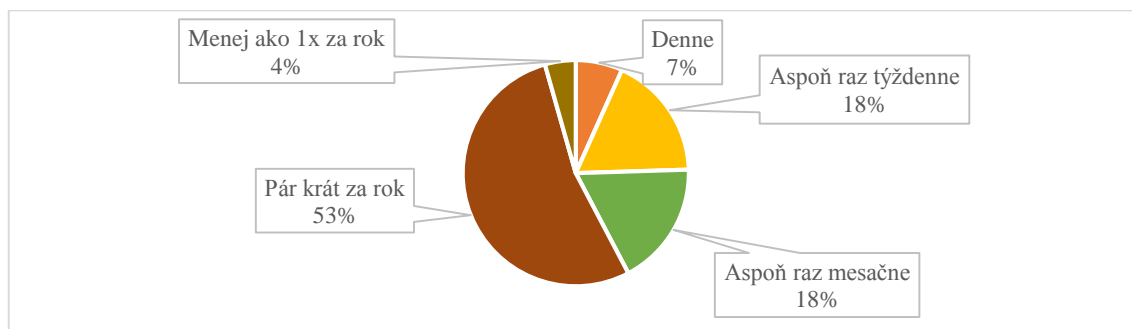
Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Z uvedeného grafu vyplýva, že z 200 opýtaných respondentov až 172 (86%) využíva železničnú dopravu a len 28 (14%) ich nevyužíva vôbec.

Otázka č. 2: Ako často využívate služby železničných dopravcov?

Druhá otázka v dotazníku zisťovala ako často cestujúci využívajú železničnú dopravu.

Graf 2 „Ako často využívate služby železničných dopravcov?“



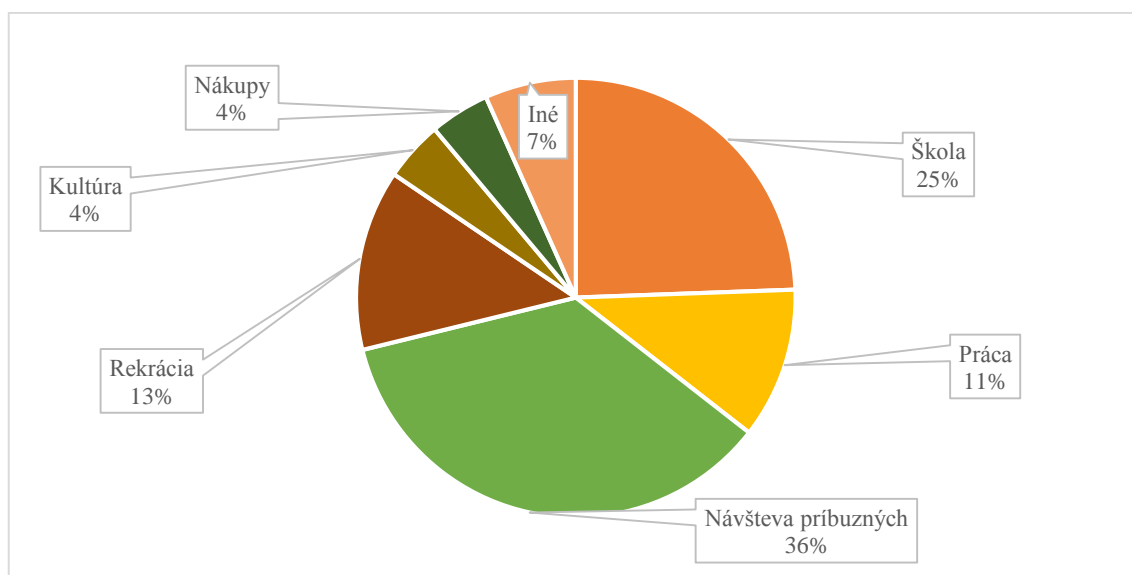
Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Z uvedeného grafu vyplýva, že pravidelne využíva železničnú dopravu 76 respondentov (43%) cestujúcich a to denne 12 (7%), aspoň raz týždenne 32 (18%) a aspoň raz mesačne 32 (18%). Väčšina opýtaných využíva železničnú dopravu len sporadicky pár krát za rok 96 (53%) a menej ako 1 krát za rok využije železničnú dopravu len 8 (4%) opýtaných.

Otázka č.3: Aký je väčšinou účel Vašej cesty vlakom?

Úlohou tejto otázky bolo zistiť, čo cestujúcich vedie k využívaniu železničnej dopravy.

Graf 3 „Aký je väčšinou účel Vašej cesty vlakom?“



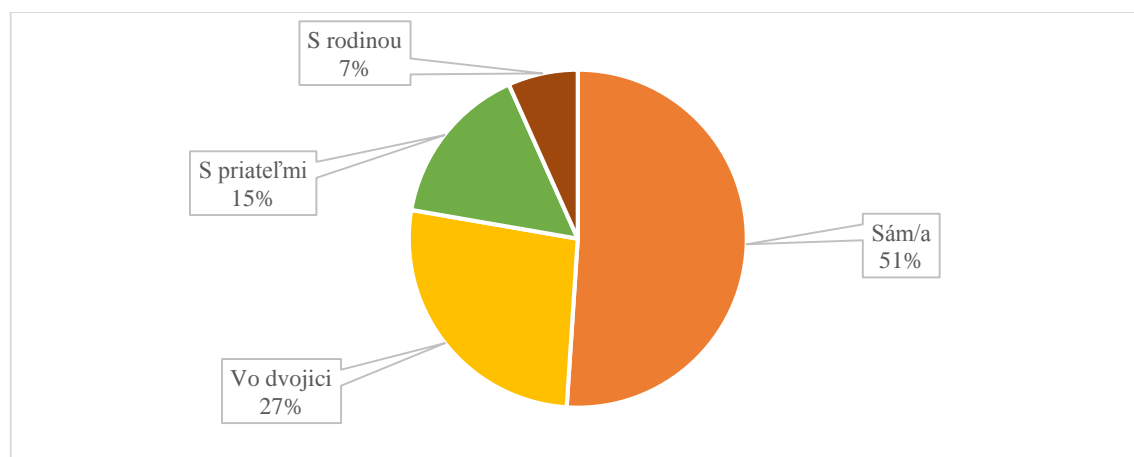
Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Z uvedeného grafu vyplýva, že väčšina opýtaných využíva železničnú dopravu na návštevu príbuzných 64 (36%), na dopravu do školy ju využíva 44 (25%), na dopravu za rekreáciou 24 (13%), nasleduje doprava za prácou 20 (11%), za kultúrou a na nákupy cestuje zhodne po 8 (4%) respondentov a možnosť iné označilo 12 (7%) opýtaných. Tí ktorí zaškrtili možnosť „iné“ mohli napísať svoje dôvody pre využívanie železničnej dopravy. Z nich bola najčastejšia odpoveď na výlety, ktorá však bola aj v možnostiach na výber.

Otázka č.4: S kým najčastejšie cestujete?

V otázke č. 4 som zisťoval, či respondenti využívajú železničnú dopravu sami, v skupine alebo vo dvojici. To, či cestujúci cestuje sám alebo ešte s niekým, môže mať vplyv na jeho výber dopravcu na základe ich ponuky zliav alebo iných služieb pre skupiny.

Graf 4 „S kým najčastejšie cestujete?“



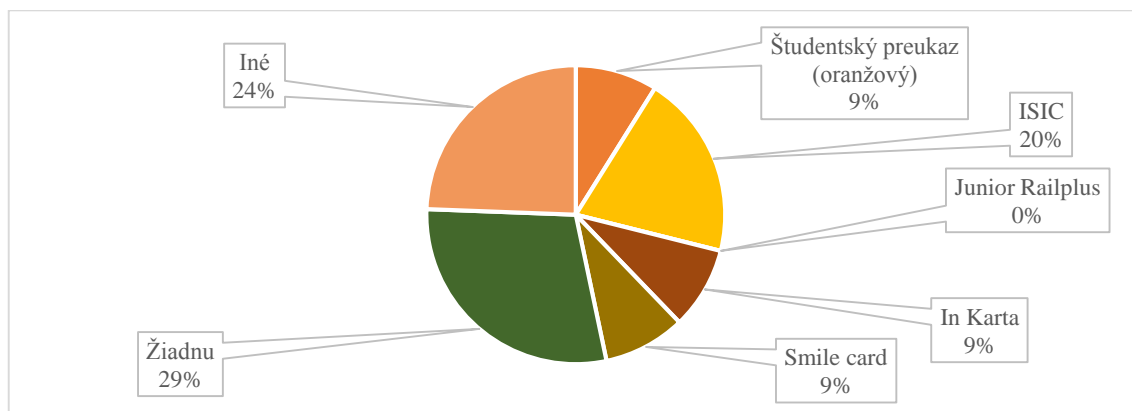
Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Z uvedeného grafu vyplýva, že väčšina respondentov 92 (52%) cestuje osamote, vo dvojici cestuje 48 (27%) opýtaných, s priateľmi cestuje 28 (15%) a s rodinou cestuje 12 (7%) opýtaných.

Otázka č. 5: Vlastníte nejaký zľavový preukaz na vlaky?

Táto otázka zisťovala, či cestujúci, ktorí využívajú železničnú dopravu využívajú aj nejaké zľavy, ktoré im môžu byť poskytnuté.

Graf 5 „Vlastníte nejaký zľavový preukaz na vlaky?“



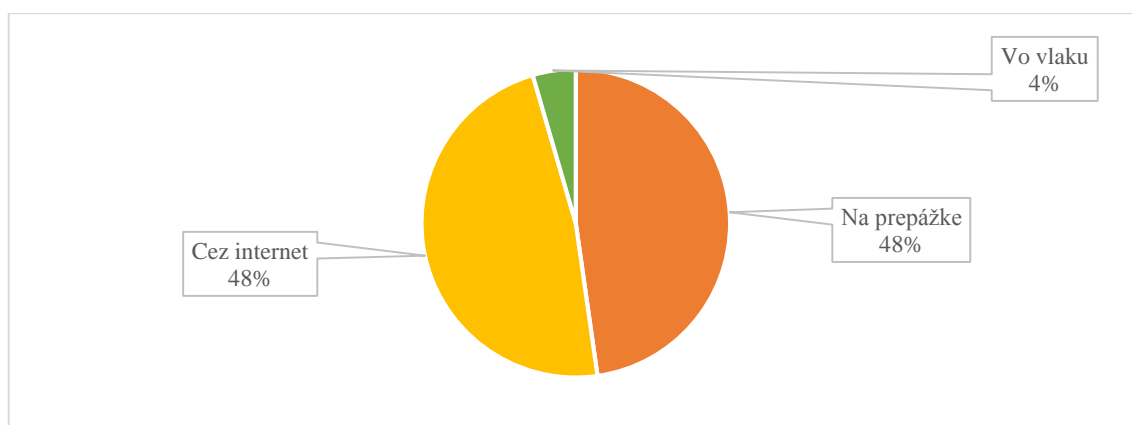
Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Z uvedeného grafu vyplýva, že najviac opýtaných 52 (38%) žiadnu zľavu na železničnú dopravu nevlastnia. Odpoveď „iné“ vybralo 44 (24%) z toho úplná väčšina vyplnila, že nevlastní žiadnu zľavu na železničnú dopravu a len jedna odpoveď bola zľava ZTP/P. Zhodne po 16 (9%) respondentov vlastní In kartu, Smile card a študentský preukaz. Najrozšírenejšou zľavou je karta ISIC, ktorú vlastní 36 (20%) opýtaných. Je to hlavne kvôli tomu, že má najširšie využitie.

Otázka č. 6: Akým spôsobom si najčastejšie kupujete lístky?

V súčasnosti dochádza k rozvoju informačných technológií vo všetkých odvetviach a táto otázka má za úlohu zistiť či je nákup cestovných lístkov cez internet rozšírenejší ako nákup na pobočke dopravcu.

Graf 6 „Akým spôsobom si najčastejšie kupujete lístky?“



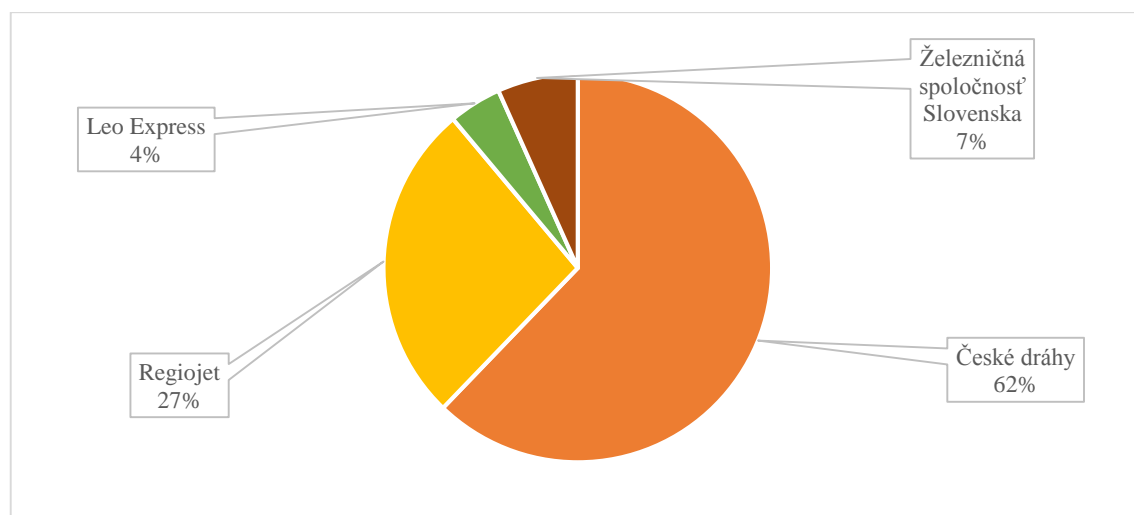
Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Z pomedzi opýtaných respondentov si zhodne po 84 (48%) nakupuje cestovné lístky cez internet a na pobočke dopravcu. Len 8 (4%) respondentov si lístky kupuje priamo vo vlaku. Vysoké číslo pri predaji cez internet je pravdepodobne spôsobené vysokou účasťou mladších ročníkov na tomto dotazníkovom šetrení. Nízke číslo pri nákupe cestovných lístkov vo vlaku je spôsobené prirážkami alebo pokutou pri nákupe na poslednú chvíľu u sprievodcu.

Otázka č. 7: Služby ktorého dopravcu využívate najradšej?

V otázke č. 7 sa zisťovalo, ktorého železničného dopravcu respondenti preferujú. Na výber boli 4 dopravcovia, ktorí pôsobia v Českej republike a na Slovensku.

Graf 7 „Služby ktorého dopravcu využívate najradšej?“



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Keďže prebiehal výskum prevažne v Českej republike najviac využívaným dopravcom sa stali České dráhy a. s., ktoré využíva 112 (62%) respondentov. Na druhom mieste skončila súkromná spoločnosť RegioJet a. s. s 48 (27%) pravidelnými cestujúcimi. Treťou najčastejšie využívanou alternatívou je Železničná spoločnosť Slovenska, ktorú využíva 12 (7%) opýtaných. Podľa tohto dotazníkového šetrenia je najmenej využívaná železničná spoločnosť Leo Express a. s.. Využíva ju pravidelne len 8 (4%) opýtaných.

Otázka č. 8: Kvôli čomu využívate najčastejšie vybraného dopravcu?

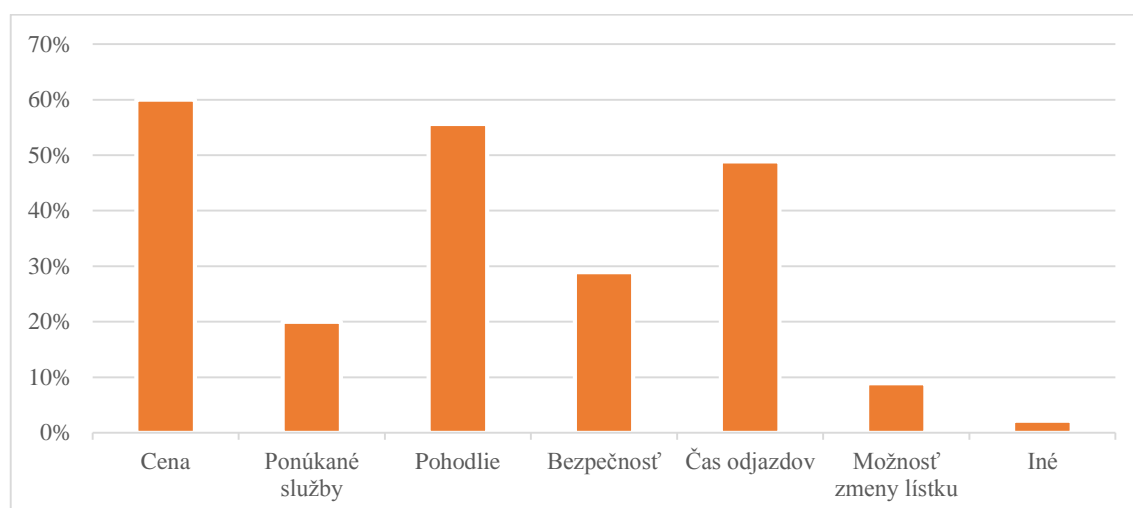
Na otázku č. 7 priamo nadväzovala táto otázka, ktorá zisťovala dôvod, prečo cestujúci uprednostňujú konkrétneho dopravcu. Táto otázka bola otvorená, takže sa tu

nachádzalo mnoho podobných odpovedí. Za spoločnosti České dráhy a. s. a Železničnú spoločnosť Slovenska a. s. sa mnohí rozhodli kvôli širokému pokrytiu, množstvu zastávok, možnosti cestovania po celej Českej republike a Slovensku, lôžkovým vagónom a zo zvyku. Najväčšie plus je teda u štátnych dopravcov ich dostupnosť vo väčšine obcí. Za súkromné spoločnosti RegioJet a. s. a Leo Express a. s. sa respondenti rozhodujú hlavne kvôli cene, poskytovaným službám, možnosti výberu sedadiel, istoty miesta, čistoty, komfortu a bezpečnosti.

Otázka č. 9: Vyberte z možností pre Vás najdôležitejšie kritéria.

Táto otázka zobrazuje či je všeobecne najdôležitejšie pre cestujúcich. Na základe čoho sa aj budúcnosti budú rozhodovať nad železničnými dopravcami. V tejto otázke mohli respondenti vybrať viacej odpovedí.

Graf 8 „Vyberte z možností pre Vás najdôležitejšie kritériá.“



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Cena bola z kritérií označená celkovo 108 (60%) krát. Nasledovalo pohodlie, ktoré uprednostňuje 100 (56%) respondentov. Trojicu najdôležitejších kritérií uzatvára čas odjazdov vlakových spojov a možnosť bola označená 88 (49%) krát. Bezpečnosť považuje za dôležité kritérium 52 (29%) opýtaných. Dobré služby očakáva na palube vlakov 36 (20%) cestujúcich. Najmenej dôležité kritérium, vzhľadom na dotazníkové šetrenie je možnosť zmeny lístku, ktoré bolo označené len 16 (9%) krát. Možnosť doplnenia vlastných kritérií využil len jeden respondent, ktorý však doplnil len čas odjazdu, ktorá sa už v možnostiach nachádzala.

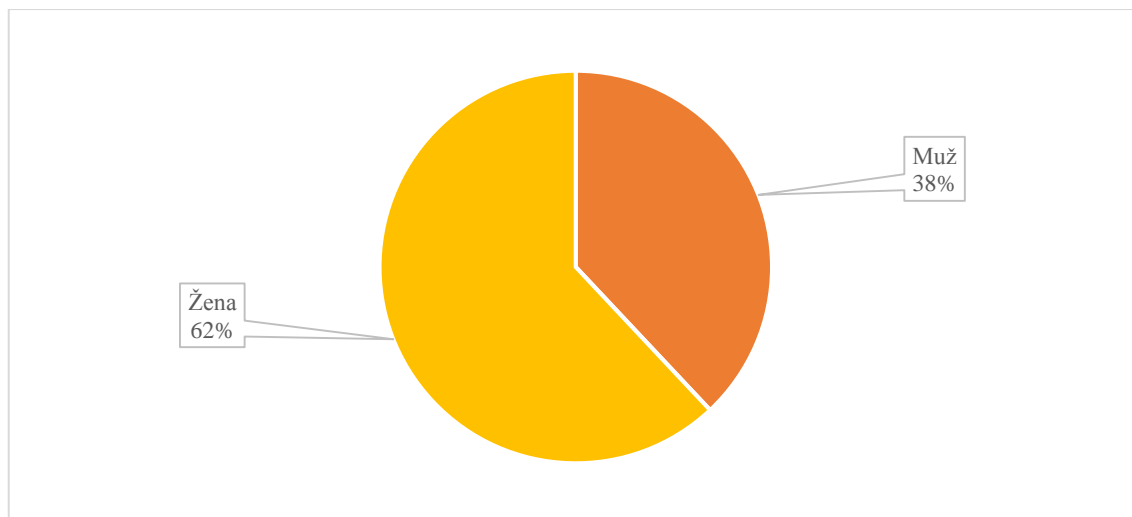
Otázka č. 10: Aké ďalšie služby by ste uvítali u železničných dopravcov?

Otázka č. 10 mala za úlohu zistiť aké služby by ešte cestujúci uvítali u železničných dopravcov. Táto otázka bola otvorená a každý mohol napísať čo by rád videl v budúcnosti v železničnej doprave. Najviac opýtaných si želá menej meškania, pestrejšiu ponuku jedál a nápojov, dostupnejšie Wi-Fi pripojenie, tichý alebo tmavý vozeň a lepšiu informovanosť. Za najzaujímavejšiu odpoveď považujem tichý alebo tmavý vozeň, pričom tiché oddiely už existujú ale tmavé oddiely by určite boli využívané taktiež.

Otázka č. 11: Aké je Vaše pohlavie?

Ďalšie otázky boli povinné pre každého a mali za úlohu zistiť aký segment respondentov odpovedalo na otázky v dotazníku.

Graf 9 „Aké je Vaše pohlavie?“



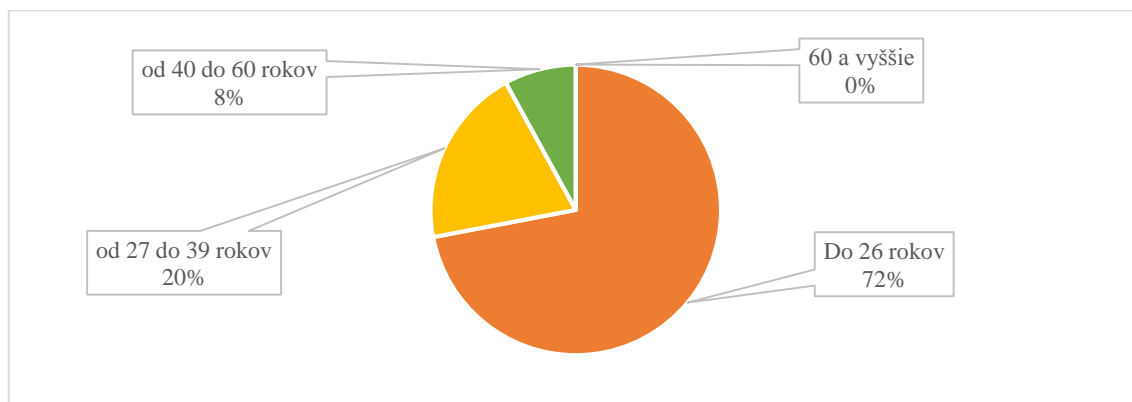
Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Z uvedeného grafu vyplýva, že dotazník bol vyplnený 124 (62%) osobami ženského pohlavia a 76 (38%) osobami mužského pohlavia..

Otázka č. 12: Aká ja Vaša veková kategória?

Táto otázka zisťovala aké bolo vekové zloženie respondentov.

Graf 10 „Aká je Vaša veková kategória?“



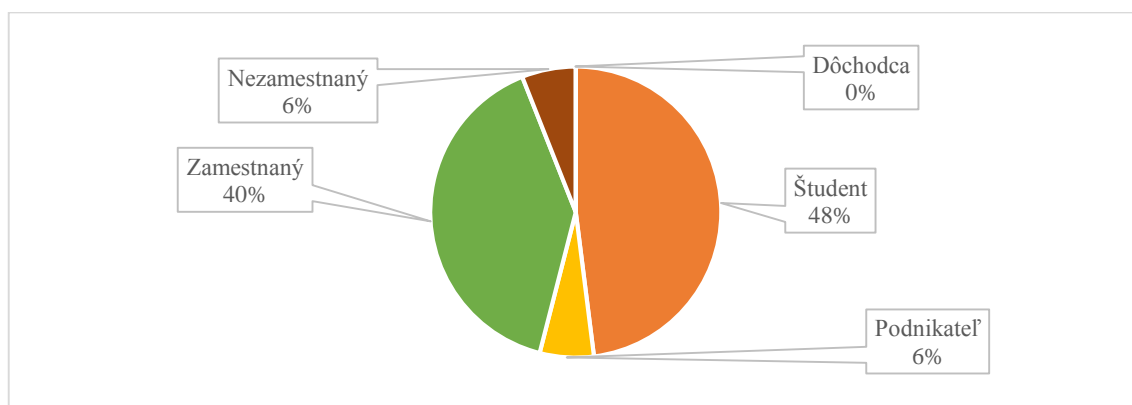
Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Keďže sa jednalo o prieskum na internete najviac respondentov bolo do 26 rokov a to konkrétne 144 (72%). Všetci títo respondenti majú nárok na zľavu, pokiaľ si zakúpia kartu ISIC alebo Junior Railplus. Od 27 do 39 rokov dotazník vyplnilo celkovo 40 (20%) respondentov. Skupinu od 40 do 60 rokov tvorila skupina 16 (8%) respondentov. Respondent nad 60 nebol ani jeden.

Otázka č. 13: Aká je Vaša profesia?

Úlohou otázky bolo zistiť zamestnanie respondentov.

Graf 11 „Aká je Vaša profesia?“



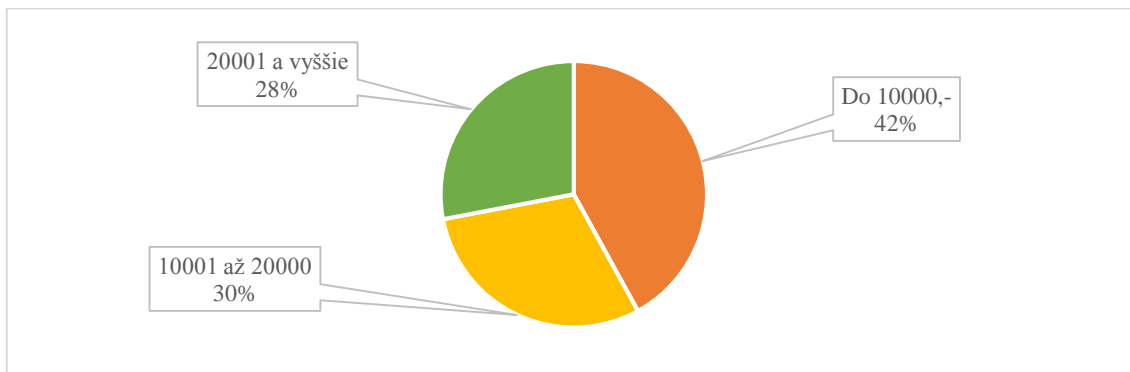
Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Z uvedeného grafy vyplýva, že 96 (48%) respondentov je študentov, 80 (40) je zamestnaných a po 12 (6%) respondentov je podnikateľov alebo nezamestnaných.

Otázka č. 14: Aký je Váš mesačný príjem?

Táto otázka zisťovala mesačný príjem respondentov.

Graf 12 „Aký je Váš mesačný príjem?“



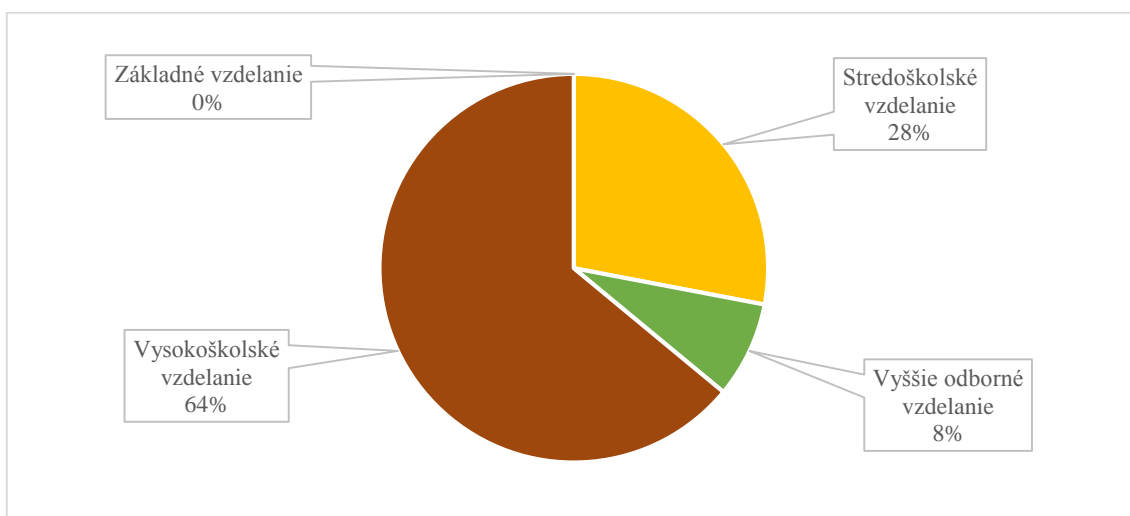
Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Keďže sa zúčastnilo prieskumu najviac študentov aj príjem respondentov tomu odpovedá. Do 10 000,- má príjem 84 (42%) respondentov, od 10 001,- do 20 000,- má príjem 60 (30%) opýtaných a nad 20 001,- má príjem 56 (28%) respondentov.

Otázka č. 15: Aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie?

Posledná otázka v dotazníku zisťovala najvyššie dosiahnuté vzdelanie respondentov.

Graf 13 „Aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie?“



Zdroj: autor práce, 2016 (vlastné šetrenie)

Z uvedeného grafu vyplýva, že najviac respondentov 128 (64%) má vysokoškolské vzdelanie, 56 (28%) respondentov má ukončené stredoškolské vzdelanie a zvyšok 16 (8%) opýtaných má vyššie odborné vzdelanie. Žiadny z opýtaných nemá ukončenú len základnú školu.

2.6 Vyhodnotenie dotazníka

Dotazníkového šetrenia sa zúčastnilo celkovo 200 respondentov z Českej republiky a zo Slovenska. Výsledky sú ovplyvnené vysokým podielom študentov, ktorých mesačný príjem nedosahuje ešte takú výšku, aby si železničných dopravcov vyberali podľa služieb a kvality. Základným rozhodujúcim faktorom je pri vyberaní dopravcu cena a poskytnuté zľavy.

Podľa môjho názoru sa príchodom súkromných dopravcov ceny obecné znížili. Taktiež došlo k výraznému zlepšeniu poskytovaných služieb u železničných dopravcov. To umožňuje využívať železničnú dopravu častejšie a hlavne bez obáv. Najviac respondentov má obavu z častých meškaní vlakových spojov. To je však v súčasnosti zapríčinené mnohými výlukami, ktoré však do budúcnosti zrýchlia železničnú dopravu.

Z dotazníku ďalej vyplýva, že sú stále viacej využívané štátne železničné spoločnosti. Je to hlavne zapríčinené veľkým množstvom spojov a ich nadväznosti navzájom. Z dvojice súkromných dopravcov je viacej využívaná spoločnosť RegioJet a. s., je to pravdepodobne kvôli tomu, že väčšina respondentov už poznala autobusy spoločnosti Student Agency a. s. a tým si vybudovala kladné postavenie aj k jej sesterskej firme.

Keďže sa vyplňovania dotazníka zúčastnilo len 200 respondentov a šlo prevažne o študentov, sú tieto výsledky dotazníka len informatívneho charakteru.

2.7 SWOT analýza železničnej dopravy na trase Praha – Ostrava – Košice

SWOT analýza je analytická technika, ktorá je zameraná na vyhodnotenie vonkajších a vnútorných faktorov, ktoré ovplyvňujú úspešnosť organizácie alebo

konkrétneho zámeru.⁸⁴ V tomto prípade je to SWOT analýza železničnej dopravy na trase Praha – Ostrava – Košice.

SWOT analýza

Silné stránky

- spojenie významných miest
- na trase sa nachádzajú Vysoké Tatry
- vysoký záujem o cestovanie medzi východom a západom
- až 5 dopravcov
- cenová vojna dopravcov
- mnoho poskytovaný zliav
- kompenzácie v prípade meškania
- nadštandardné služby
- vysoký počet vlakových spojov
- miestami rýchlosť 160 km/h
- ekologická doprava
- zrekonštruované úseky trati

Slabé stránky

- vek vagónov
- len zrekonštruované vagóny
- v mnohých prípadoch zlá organizácia práce
- časté meškania
- veľké množstvo staníc
- staré železničné trate
- časté výtržnosti v nočných spojoch
- zlá informovanosť v mimoriadnych udalostiach
- vysoké meškania v prípade nehody na trati

Príležitosti

⁸⁴ SWOT analýza - ManagementMania.com. Sociální síť pro business - ManagementMania.com [online]. ©2011-2013 [cit. 2016-05-23]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/swot-analyza>

- dotácie z Európskej únie
- rekonštrukcia trate
- nezávislosť na ropе
- noví zákazníci
- ekologická doprava
- obnova vozového parku
- zvýšenie kapacity vlakov
- preškolenie personálu
- reklamná kampaň

Hrozby

- pohodlný životný štýl
- povodne
- rivalita medzi dopravcami
- vstup nového dopravcu
- povodne
- ukončenie dotácií na vlaky
- odliv zákazníkov na iné druhy dopravy
- zlá ekonomická situácia
- zlacnenie ropy

3 NÁVRHOVÁ ČASŤ

V návrhovej časti sa na základe uskutočneného dotazníka a vlastných skúseností so spomínanými dopravcami, pokúsim navrhnúť a odhadnúť ich najbližšie pôsobenie. Pri svojich skúsenostiach som mal možnosť porovnať ponúkané služby a služby ktoré som aj reálne využil a dostal.

3.1 Návrhy na zlepšenie služieb železničných dopravcov

Z dotazníkového šetrenia vyplynulo, že väčšina cestujúcich je zameraná v súčasnosti hlavne na cenu dopravy. So službami sú vo väčšine prípadov spokojní alebo ich považujú za dostačujúce. Avšak tým, že zákazníci požadujú čo najnižšie možné ceny za dopravu, nie je dlhodobé možné pokrývať všetky náklady, ktoré vznikajú pri poskytovaní všetkých služieb ako sú káva zdarma, stevardi, preplácanie každého meškania nad 30 minút a podobne. Samozrejme, že dopravcovia týmto spôsobom medzi sebou bojujú avšak podľa môjho názoru by bolo lepšie, keby sa dopravcovia navzájom dohodli a navzájom čakali na vlakové spoje, ktoré sú omeškané a pomáhali si v mimoriadnych udalostiach, ktoré môžu vzniknúť na trati každý deň. Prípadná spolupráca dopravcov by zlepšila služby, minimalizovala by vysoké meškania, omeškanie prípojov a celkovo by sa zjednodušila železničná doprava. V prípade vyrovnanej cenovej hladiny cestovných lístkov by si cestujúci vybrali na základe poskytovaných služieb a času ktorý im vyhovuje. Samozrejme, že môžu byť rozdiely v cene v špičkových dňoch a v dňoch mimo špičky ale tie rozdiely by mali byť minimálne.

Každý dopravca by mal mať vernostný program, ktorý by cestujúceho odmeňoval za využívanie dopravcu, či už zľavou alebo zvýhodneným občerstvením. V súčasnosti má najviac prepracovaný vernostný program spoločnosť Leo Express a. s., ktorá odmeňuje cestujúcich podľa toho, koľko kilometrov majú u spoločnosti precestované. Týmto spôsobom odmeňuje spoločnosť len tých lojálnych klientov.

Prvým krokom môže byť aj dohoda medzi spoločnosťou RegioJet a. s. a Železničnou spoločnosťou Slovensko a. s., kde došlo k dohode o čakani posledného regionálneho rýchliku na vlak spoločnosti Regiojet a. s..⁸⁵ Takéto podobné dohody

⁸⁵ Spoločné stanovisko dopravcov Železničná spoločnosť Slovensko (ZSSK) a RegioJet: | Aktuality | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-23]. Dostupné z:

a spolupráce dispečerov môže do budúcnosti priniesť pohodlné cestovanie bez obavy, že cestujúci zostane bez prípoja na dlhé hodiny na železničnej stanici.

Jednou z ďalších priorít by malo byť pre železničných dopravcov zjednodušenie nákupu cestovných dokladov cez internet a cez aplikácie. Nákup cez internet je momentálne možný u všetkých dopravcov. Podľa kvality a jednoduchosti nákupu lístku cez internet je na prvom mieste RegioJet a. s., na druhom mieste je Leo Express a. s., ďalej sú České dráhy a. s. a na poslednom mieste je Železničná spoločnosť Slovensko, kde je nákup cestovného lístka cez internet takmer nemožný. Nákup lístka cez aplikáciu je v súčasnosti možný len u spoločnosti RegioJet a. s. a České dráhy a. s.. Spoločnosť Leo Express zrušila nákup cez aplikáciu pri prechode na novú webovú stránku a v súčasnosti vyvíja novú a intuitívnejšiu aplikáciu.

3.2 Analýza služieb spoločnosti České dráhy a. s.

Touto spoločnosťou jazdím pravidelne na trase Praha – Brno – Bratislava – Nové Zámky, najmä kvôli tomu, že na danej trase iná spoločnosť nejazdí. Vždy jazdím vlakmi EuroCity (EC), ktoré jazdia z Prahy do Budapešti a naopak. Na palube vlaku nie sú okrem radeného bistro vozňa poskytované žiadne iné služby. V prípade meškania som sa takmer nikdy nedozvedel dôvod meškania. V poslednej dobe sa zjednodušil nákup cestovných lístkov cez internet, čo považujem za veľké plus. Príchodom súkromných dopravcov sa zlepšil vozový park tohto dopravcu aj správanie sprievodcov a celkovo šla kvalita cestovania hore.

3.3 Analýza služieb Železničnej spoločnosti Slovensko

So Železničnou spoločnosťou Slovensko mám najmenej skúseností. Využil som ju len raz na dopravu medzi Tekovskými Lužanmi a Levicami, kde jazdí len osobný motorový vlak. Keďže cesta trvala len pár minút k úrovni služieb nemôžem nič povedať. Avšak pár krát som sa pokúšal cez rezervačný systém Železničnej spoločnosti Slovensko zakúpiť cestovné lístky, čo som však vo väčšine prípadov po pár chybových hláškach vzdal a zakúpil si lístok priamo na stanici.

<http://www.slovakrail.sk/sk/aktuality/spolocne-stanovisko-dopravcov-zeleznicna-spolocnost-slovensko-zssk-a-regiojet.html>

3.4 Analýza služieb spoločnosti RegioJet a. s.

Spoločnosťou RegioJet som uskutočnil 3 cesty, dve boli z Prahy do Českej Třebovej s odchodom z Prahy 5:48 ráno a tretia z Popradu do Prahy s odchodom z Popradu o 22:38 večer. V prvých dvoch prípadoch som využil triedu Standard a zľavu na študentský preukaz. Po odchodu vlaku z Prahy som od stevardky dostal avizovanú minerálnu vodu a ponúkla mi teplý nápoj, noviny a časopisy. Zároveň mi skontrolovala platnosť študentského preukazu. Obe cesty prebehli v poriadku a do Českej Třebovej sme z dôvodu výluk dorazili s meškaním 10 minút. Tretia cesta bola najdlhšia a preto som si vybral triedu Business a zľavu na kartu ISIC. Po nástupe mi stevardka doniesla pomarančový džús a minerálnu vodu, taktiež nám ponúkla teplé nápoje. Časopisy už boli pripravené v kupé, takže tie mi neponúkla. Deky už na tomto spoji od Košíc neboli k dispozícii, čo však vôbec nevadilo, keďže sa poriadne kúrilo. O pol 1 stevardka prostredníctvom rozhlasu oznámila, že začína nočný režim, čo v podstate znamenalo, že zhasla väčšinu svetiel a skončil servis posádky. Ten znova začal až ráno hodinu pred príchodom do Prahy, keď dostal každý croissant a teplý nápoj zdarma. Do Prahy som dorazil o 5 minút skôr ako bol plánovaný príchod. Celkovo som bol so spoločnosťou spokojný, avšak do budúcnosti by som uprednostnil už len business triedu. Je tam omnoho viacej miesta a menej hluku, keďže sa tam nachádza menej ľudí. Cestovné lístky som nakupoval vždy cez internet a rezervačný portál je intuitívny a rýchly. Lístky som po zaplatení okamžite dostal na uvedenú e-mailovú adresu.

3.5 Analýza služieb spoločnosti Leo Express a. s.

So spoločnosťou Leo Express a. s. som uskutočnil už niekoľko ciest na trase Praha – Ostrava – Poprad a naspäť. Vždy som zatiaľ využil triedu economy, keďže mám veľkopriestorové usporiadanie sedadiel najradšej. Využil som aj zľavu na kartu Smile club. Vždy som sa snažil si vybrať miesto v proti smere jazdy, čo však u spoločnosti Leo Express dlho nebolo možné zaručiť. V súčasnosti je možné vybrať miesto po smeru alebo naopak, avšak v stanici Přerov sa vlak otáča, takže to moc významný krok dopredu nie je. Vždy po nástupe do vlaku som dostal plechovku Kofoly a bol mi ponúknutý teplý nápoj, prípadne možnosť občerstvenia. V jednom prípade som vo vlaku spoločnosti Leo Express strávil takmer 20 hodín vplyvom kalamitného počasia na území Slovenska. Aj napriek tejto situácii zvládli stevardi svoju úlohu výborne a bezpečne sme sa dopravili až

do Prahy. Celkovo som s touto spoločnosťou spokojný až na komplikovanejší rezervačný systém. Platba a doručenie lístka na e-mail však vždy prebehla v poriadku.

ZÁVER

Cieľom tejto diplomovej práce bola charakteristika dopravných služieb, ktoré sú súčasťou cestovného ruchu. Súčasne bola cieľom charakteristika a analýza služieb železničných dopravcov a analýza dopytu po železničných dopravcov a ich. Tento cieľ sa mi podarilo úspešne naplniť.

V prvej časti práci sme teoreticky charakterizovali druhy dopravy a ich základnú infraštruktúru. Zistili sme, že rozvoj dopravy je stále možný, najmä vzhľadom na počet dopravcov, ktorí ponúkajú rôznorodé služby. Keďže je doprava významnou súčasťou cestovného ruchu jej rozvoj je do budúcnosti veľmi dôležitý. Rekonštrukciou železničných tratí, cestných komunikácií a výstavbou nových letísk dochádza k výraznému urýchleniu dopravy medzi mestami.

V praktickej časti sme sa zaoberali analýzou služieb železničných dopravcov. Analyzovali sme súčasný stav, v akom sa momentálne železničná doprava v Českej republike a na Slovensku nachádza. Pokúsili sme sa priblížiť spôsob akým jednotlivé spoločnosti fungujú a aké sú ich priority. Súčasne sme analyzovali dopyt po jednotlivých železničných spoločnostiach za posledné roky. Keďže tu sú 2 spoločnosti, ktoré obsluhujú všetky trate a 2 spoločnosti, ktoré obsluhujú len 1 alebo 2 trate boli rozdiely v prepravených množstve cestujúcich výrazné. Avšak úspechom u každého železničného dopravcu bolo za posledné roky navýšenie počtu cestujúcich. Keďže je železničná doprava najekologickejším druhom dopravy, toto navýšenie počtu cestujúcich má aj priaznivý vplyv na životné prostredie. Výrazný vplyv na navýšenie počtu cestujúcich vo vlakových spojoch má na svedomí aj cenová vojna dopravcov, s čím sa dostávame k hypotézam.

Hypotézu č. 1 - Pre väčšinu cestujúcich v železničnej doprave na trase Praha – Ostrava – Košice je najdôležitejším faktorom cena – sa podarilo potvrdiť. Podľa dotazníkového šetrenia, kde bolo v rámci možnosti výberu kritéria, podľa čoho si cestujúci vyberá dopravcu najviac označovaná práve cena.

Hypotézu č. 2 - Cestujúci sú obecné spokojní s poskytovanými službami – sa podarilo potvrdiť. Z dotazníkového prieskumu vyplynul záver, že cestujúci sú spokojný s množstvom služieb, ktoré im železničné spoločnosti poskytujú. Väčšiu prekážku vidia v častom meškaní spojov, kvôli ktorým musia plánovať svoju cestu s dostatočnou rezervou.

Hypotézu č. 3 - Železničná doprava je jednou z najviac využívaných druhov dopravy – sa podarilo potvrdiť. Z dotazníkového prieskumu jednoznačne vyplýva, že drvivá väčšina opýtaných aspoň niekoľkokrát za rok využije železničnú dopravu. Ďalej túto hypotézu podporuje fakt, že za posledné roky pribudli 3 noví dopravcovia a že sa každý rok zvyšuje počet prepravených osôb.

Na základe analýzy a vyhodnotenia dotazníkového šetrenia sme urobili konkrétne návrhy, týkajúce sa hlavne spolupráce železničných dopravcov a zjednodušenia nákupu cestovných lístkov cez internet. Ďalej sme zhodnotili na základe vlastnej skúsenosti z cestovania danými dopravcami ich poskytované služby. Väčšina služieb, ktoré dopravcovia deklarovali aj boli dostupné.

V konečnom dôsledku sme zhodnotili že železničná doprava sa bude ďalej rozvíjať, hlavne vplyvom rekonštrukcie tratí a rozširovaním poskytovaných služieb u dopravcov. Možnosti rozvoja, ale aj ich prekážky sme zhrnuli vo SWOT analýze železničnej doprave na trase Praha – Ostrava – Košice.

ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV

Zoznam použitých českých zdrojov

EVANS, Julien. Jak létají dopravní letadla. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3933-5

MIRVALD, Stanislav. Geografie dopravy II: silniční a železniční doprava. Plzeň: Západočeská univerzita, 2000. ISBN 80-7082-673-8

ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. 1. vyd. V Praze: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

RYGLOVÁ, Kateřina. Cestovní ruch: soubor studijních materiálů. Vyd. 3., rozš. Ostrava: Key Publishing, 2009. Management (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-028-6

SYSEL, Jiří a Josef ZURYNEK. Management cestovní kanceláře a cestovní agentury. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN 978-80-86723-78-5

TOUŠEK, Radek. Management dopravy. 1. vyd. V Českých Budějovicích: Jihočeská univerzita, Ekonomická fakulta, 2009. ISBN 978-80-7394-172-7

ZURYNEK, Josef, Lubomír ZELENÝ a Michal MERVART. Dopravní procesy v cestovním ruchu. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-335-5

Zoznam použitých zahraničných zdrojov

GÚČIK, Marian. Marketing cestovného ruchu. 1. vyd. Banská Bystrica: Dali-BB, 2011. Knižnica cestovného ruchu, 17. ISBN 978-80-89090-85-3

WINSTON, Clifford a Ginés de RUS MENDOZA. Aviation infrastructure performance: a study in comparative political economy. Washington, D.C.: Brookings Institution Press, c2008. ISBN 9780815793953

Zoznam použitých internetových zdrojov

About Us | An innovative technology company that leads the travel industry by helping you succeed. [Http://www.sabretravelnetwork.com/home/about/](http://www.sabretravelnetwork.com/home/about/) [online]. 2016 [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://www.sabretravelnetwork.com/home/about/>

Airbus A380-800 - Price, Reviews, and Specs. Aircraft Comparison - Best Planes [online]. 2016 [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://planes.axleageeks.com/l/242/Airbus-A380-800>

Annual report. Annual Report of the České dráhy Group 2015 [online]. [Prague]: České dráhy [vid. 31.march 2016] Dostupný z: <http://www.ceskedrahy.cz/assets/pro-investory/financni-zpravy/vyrocni-zpravy/annual-report-of-the-cd-group-2015.pdf>

Boeing BBJ 787-9 - Price, Reviews, and Specs. Aircraft Comparison - Best Planes [online]. 2016 [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://planes.axleageeks.com/l/294/Boeing-BBJ-787-9>

Cestovní třídy - Leo Express a.s. Leo Express a.s. [online]. 2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.le.cz/cms/cestovni-tridy-129.htm>

CESTOVNÝ PORIADOK - Autobusová doprava. CESTOVNÝ PORIADOK - cp - autobusy, vlaky, lietadla, MHD [online]. 2015 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://cestovny-poriadok.sk-online.sk/autobusy.php>

CP - Vlaky - Vyhľadanie spojenia. ATLAS.SK [online]. 2016 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://cp.atlas.sk/vlak/spojenie/>

ČD: Cestující přibývali hlavně v dálkových vlacích, mezi Prahou a Ostravou skoro o 14 % | ParlamentniListy.cz – politika ze všech stran. Úvodní strana | ParlamentniListy.cz – politika ze všech stran [online]. ©2009-2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/tiskovezpravy/CD-Cestujici-pribyvali-hlavne-v-dalkovych-vlakich-mezi-Prahou-a-Ostravou-skoro-o-14-420585>

České dráhy, a.s. | Čekárny a prostory pro cestující. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/sluzby-na-nadrazi/nabidka-sluzeb/-3722/>

České dráhy, a.s. | Doplnkové služby ČD. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/sluzby-na-nadrazi/nabidka-sluzeb/-7323/>

České dráhy, a. s. | Historie. České dráhy, a. s. | Úvodní stránka [online]. 2008 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.ceskedrahy.cz/skupina-cd/historie/-700/>

České dráhy, a.s. | O společnosti. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/infoservis/o-spolecnosti/-3540/>

České dráhy, a.s. | Služby ČD pro odbavení cestujících. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/sluzby-na-nadrazi/nabidka-sluzeb/-7322/>

České dráhy, a.s. | Služby ve vlaku. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/nase-vlakly/-3529/>

Dělení autobusů :: Doprava v České republice. Doprava v České republice [online]. 2015 [cit. 2016-05-02]. Dostupné z: <http://doprava-v-cr.webnode.cz/news/deleni-autobusu/>

Doprava :: Kritická infrastruktúra. Kritická infrastruktúra [online]. 2011 [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://infoportal-infrastruktura.webnode.sk/kriticka-infrastruktura/sektory-kritickej-infrastruktury/doprava/>

Doprava na nádraží - Leo Express a.s. Leo Express a.s. [online]. 2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.le.cz/cms/doprava-na-nadrazi-128.htm>

Doprava | Vybrané kapitoly ze socioekonomické geografie České republiky | Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity. Veřejné služby Informačního systému [online]. 2013 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/pedf/js13/geograf/web/pages/07-doprava.html>

Historie letecké dopravy | Vítejte na Zemi [online]. 2013 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z: http://vitejenazemi.cz/cenia/index.php?p=historie_letecke_dopravy&site=doprava

Infrastruktura: Dálkové trasy: Eurovelo » Cyklodoprava.cz. Národní strategie rozvoje cyklistické dopravy » Cyklodoprava.cz [online]. 2012 [cit. 2016-04-19]. Dostupné z: <http://www.cyklodoprava.cz/infrastruktura/dalkove-trasy/eurovelo/>

Jízdní řády (platné od 16. 3. 2016). Hlavní strana [online]. ©2009-2012 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.szdc.cz/provozovani-drahy/knizni-jizdni-rady.html>

Kategorie pozemních komunikací dle ČSN | Observatoř bezpečnosti silničního provozu. Úvodní strana | Observatoř bezpečnosti silničního provozu [online]. 2016 [cit. 2016-04-12]. Dostupné z: <http://www.czrso.cz/clanky/kategorie-pozemnich-komunikaci-dle-csn/>

Kategórie vlakov | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/preprava-osob/slovensko/dialkova-preprava.html>

Kuriér | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/sluzby/sluzby-na-stanici/kurier.html>

LEO Express a FlixBus nabídnou nová spojení | FlixBus. Cestování autobusem napříč Evropou | FlixBus [online]. 2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.flixbus.cz/spolecnost/pro-media/tiskove-zpravy/leo-express-a-flixbus-nabidnou-nova-spojeni>

Leo Express loni snížil ztrátu o polovinu. Meziročně převezl o 200 tisíc pasažérů více | Byznys - Hospodářské noviny (IHned.cz) [online]. ©1996-2016 [cit. 2016-05-24]. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-65274050-leo-express-snizil-ztratu-o-polovinu-spolecnost-loni-prevezla-pres-milion-cestujich>

LEO Express slavnostně představil svůj první FLIRT :: VLAKY.NET. Vlaky, vláčiky, železnice, trate, modely, simulátory :: VLAKY.NET [online]. 2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <http://www.vlaky.net/zeleznice/spravy/4488-LEO-Express-slavnostne-predstavil-svuj-prvni-FLIRT/>

Letecká doprava: bezpečnost? Európsky parlament [online]. 2013 [cit. 2016-04-22]. Dostupné z: http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/sk/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.6.10.html

MAPA: Rok výluk pokračuje. Podívejte se, kde nepojedou vlaky - iDNES.cz. IDNES.cz – zprávy, kterým můžete věřit [online]. 2015 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/tridenni-cesta-po-ceskych-kolejich-dtp-/eko-doprava.aspx?c=A150905_133100_eko-doprava_suj

Modernizácia rušňového a vozňového parku ZSSK, a.s. Železničné.info - Magazín o železniciach na Slovensku [online]. ©2007-2016 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.zeleznicne.info/view.php?cisloclanku=2008030007>

Na českých kolejích bude jezdit 200 nových vlaků. České dráhy za ně utratí 7 miliard | Byznys - Hospodářské noviny (IHNET.cz) [online]. ©1996-2016 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-55759420-na-ceskych-kolejich-bude-jezdit-200-novych-vlaku-ceske-drahy-za-ne-utrati-7-miliard>

O nás - Leo Express a.s. Leo Express a.s. [online]. 2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <http://www.le.cz/cms/o-firme-211.htm>

Parníky a lodě | www.paroplavba.cz. Paroplavba Praha | Plavby po Vltavě v Praze | Parníky a lodě | www.paroplavba.cz [online]. 2016 [cit. 2016-05-02]. Dostupné z: <http://www.paroplavba.cz/parniky-a-lode>

Profil | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/o-spolocnosti/profil.html>

Queen Mary vs Queen Mary 2 Statistics | Queen Mary Hotel | Comparison of the Queen Mary Long Beach versus the Queen Mary 2. The Queen Mary | One-Of-A-Kind Long Beach Experience, Tours, Events, Dining & more.. [online]. 2016 [cit. 2016-05-09]. Dostupné z: <http://www.queenmary.com/history/comparison-fun-facts/qm2-vs-queen-mary/>

Railjet | Railjet – nové zážitky z cest. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/spec/railjet/vlaky-cd-railjet/rychle-a-komfortne/-21977/>

RegioJet, Arriva či niekto iný? Štát zadotuje súkromníkovi železnicu z Banskej Bystrice. Denník N - Nezávislé Noviny [online]. 2016 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <https://dennikn.sk/68146/stat-ponuka-rychliky-sukromnikom-mozu-pribudnut-wifi-aj-stewardky/>

RegioJet hlásí zimu. Z očekávaných vozů Astra je propadák - FIRENET.cz. Hlavní stránka - FIRENET.cz [online]. ©2007-2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <http://www.firenet.cz/zeleznice/99-regiojet/2561-regiojet-hlasi-zimu-z-ocekavanych-vozu-astra-je-propadak>

RegioJet | Jak to všechno začalo. RegioJet | [online]. 2016 [cit. 2016-05-11]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/o-nas/nas-pribeh/>

RegioJet | Mapa linek. RegioJet | [online]. 2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/nase-trasy/mapa/>

RegioJet | Naše flotila. RegioJet | [online]. 2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/o-nas/nase-flotila/>

RegioJet | Služby v IC vlacích RegioJet. RegioJet | [online]. 2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/servis/sluzby-ve-vlaku/>

SC Pendolino | Kam jezdí pendolino. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/pendolino/kam-jede/trasa/-15349/>

SC Pendolino | Občerstvení na palubě SC Pendolina. České dráhy, a.s. | Úvodní stránka [online]. 2009 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/pendolino/sluzby-ve-vlaku/obcerstveni/-15335/>

Služby na trase Bratislava - Žilina - Košice | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/sluzby/sluzby-na-trase-bratislava-zilina-kosice.html>

Služby v lôžkových a ležadlových vozňoch | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/nocne-vlaky0/sluzby0.html>

| STUDENT AGENCY | Pronájem autobusů. | STUDENT AGENCY | [online]. 2016 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <https://www.studentagency.cz/sluzby/pronajem-autobusu/>

SWOT analýza - ManagementMania.com. Sociální síť pro business - ManagementMania.com [online]. ©2011-2013 [cit. 2016-05-23]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/swot-analyza>

Štátne vlaky vlani prepravili o 10 miliónov ľudí viac - Ekonomika - Správy - Pravda.sk. Pravda.sk [online]. 2016 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://spravy.pravda.sk/ekonomika/clanok/386188-statne-vlaky-vlani-prepravili-o-10-milionov-ludi-viac/>

Tranzitní železniční koridory. Ministerstvo dopravy - domovská stránka [online]. 2006 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z:

http://www.mdcz.cz/cs/Drazni_doprava/Rozvoj_zeleznicni_infrastruktury/Tranzitn%C3%AD+%C5%BEelezni%C4%8Dn%C3%AD+koridory.htm

Vlaky RegioJet přepravily o 26 % cestujících více než v roce 2015 | Ostrava-Online.cz. Ostrava-Online.cz | S námi neztrácíte čas [online]. 2011 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.ostrava-online.cz/zpravy/vlaky-regiojet-prepravily-o-26-cestujicich-vicenez-v-roce-2015>

Vo Vysokých Tatrách | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-04-19]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/preprava-osob/slovensko/vo-vysokych-tatrach.html>

Vznik SŽDC. Hlavní strana [online]. ©2009-2012 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: <http://www.szdc.cz/o-nas/vznik-szdc.html>

Www.cestovni-ruch.cz - cestovni-ruch.cz. Cestovni-ruch.cz - cestovni-ruch.cz [online]. ©1999-2015 [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://www.cestovni-ruch.cz/it/gds.php>

Zákaznické centrá | ZSSK Slovakrail. SK | ZSSK Slovakrail [online]. 2013 [cit. 2016-05-18]. Dostupné z: <http://www.slovakrail.sk/sk/sluzby/sluzby-na-stanici/zakaznicke-centra.html>

Železnice a RegioJet sa hádajú, kto spôsobil vykoľajenie v Bratislave. Denník N - Nezávislé Noviny [online]. 2016 [cit. 2016-05-14]. Dostupné z: <https://dennikn.sk/110802/zeleznice-a-regiojet-sa-hadaju-kto-sposobil-vykolajenie-v-bratislave-vyhybka-to-vraj-nebola/>

Železnice nasadili dvanásť nových vlakov. Aktuálne spravodajstvo na Slovensku a vo svete | Aktuality.sk [online]. 2015 [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.aktuality.sk/clanok/267385/zeleznice-nasadili-dvanast-novych-vlakov/>

ZOZNAM GRAFOV

Zoznam grafov

Graf 1 „Využívate služby osobnej železničnej dopravy?“	64
Graf 2 „Ako často využívate služby železničných dopravcov?“	65
Graf 3 „Aký je väčšinou účel Vašej cesty vlakom?“	65
Graf 4 „S kým najčastejšie cestujete?“	66
Graf 5 „Vlastníte nejaký zľavový preukaz na vlaky?“	67
Graf 6 „Akým spôsobom si najčastejšie kupujete lístky?“	67
Graf 7 „Služby ktorého dopravcu využívate najradšej?“	68
Graf 8 „Vyberte z možností pre Vás najdôležitejšie kritériá.“	69
Graf 9 „Aké je Vaše pohlavie?“	70
Graf 10 „Aká je Vaša veková kategória?“	71
Graf 11 „Aká je Vaša profesia?“	71
Graf 12 „Aký je Váš mesačný príjem?“	72
Graf 13 „Aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie?“	72

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha 1	Dotazník „Železničná doprava Praha – Ostrava - Košice.....I
------------------	--

Železničná doprava Praha - Ostrava - Košice

Dobrý deň,

som študentom posledného ročníka magisterského štúdia na Univerzite Jana Amose Komenského, v obore Management cestovného ruchu. Venujte prosím niekoľko minút k vyplneniu nasledovného dotazníku.

Ďakujem za vyplnenie

Vyžívate služby osobnej železničnej dopravy?

- Áno
- Nie (v prípade, že nie, prejdite k otázke č. 11)

Ako často využívate služby železničných dopravcov?

- Denne
- Aspoň raz týždenne
- Aspoň raz mesačne
- Pár krát za rok
- Menej ako 1x za rok

Aký je väčšinou účel Vašej cesty vlakom?

- Škola
- Práca
- Návšteva príbuzných
- Rekreácia
- Kultúra
- Nákupy
- Iné

S kým najčastejšie cestujete?

- Sám/a
- Vo dvojici
- S priateľmi
- S rodinou

Vlastníte nejaký zľavový preukaz na vlaky?

- Študentský preukaz (oranžový)
- ISIC
- Junior Railplus
- In Karta
- Smile card
- Žiadnu
- Iné

Akým spôsobom si najčastejšie kupujete lístky?

- Na prepážke
- Cez internet
- Vo vlaku

Služby ktorého dopravcu využívate najradšej?

- České dráhy
- Regiojet
- Leo Express
- Železničná spoločnosť Slovenska

Kvôli čomu využívate najčastejšie vybraného dopravcu?

Vyberte z možností pre Vás najdôležitejšie kritériá

- Cena
- Ponúkané služby
- Pohodlie
- Bezpečnosť
- Čas odjazdov
- Možnosť zmeny lístku
- Iné

Aké ďalšie služby by ste privítali u železničných dopravcov?

Aké je Vaše pohlavie?

- Muž
- Žena

Aká je Vaša veková kategória?

- Do 26 rokov
- od 27 do 39 rokov
- od 40 do 60
- 60 a vyššie

Aká je Vaša profesia?

- Študent
- Podnikateľ
- Zamestnaný
- Nezamestnaný
- Dôchodca

Aký je Váš príjem?

- Do 10000,-
- 10001 až 20000,-
- 20000 a vyššie

Aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie?

- Základné vzdelanie
- Stredoškolské vzdelanie
- Vyššie odborné vzdelanie
- Vysokoškolské vzdelanie

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno autora:	Erik Soboš
Obor:	MCR
Forma štúdia:	prezenčná
Názov práce:	Služby železničnej dopravy ako súčasť cestovného ruchu (trasa Praha - Ostrava - Košice)
Rok:	2016
Počet strán bez príloh:	73
Celkový počet strán príloh:	4
Počet titulov českých použitých zdrojov:	7
Počet titulov zahraničných použitých zdrojov:	2
Počet internetových zdrojov:	57
Vedúci práce:	Doc. Ing. Ľubomír Kmeco, PhD.