

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Studijní obor: Cestovní ruch

Název bakalářské práce:

**Inovace v poskytování palubního servisu a
navazujících produktů vybraného železničního
dopravce**

České Budějovice 2024

Autorka bakalářské práce: Natálie Blažková

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Roman Švec, Ph.D.

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Natálie BLAŽKOVÁ**
Osobní číslo: **E21249**
Studijní program: **B0413P050031 Cestovní ruch**
Téma práce: **Inovace v poskytování palubního servisu a navazujících produktů vybraného železničního dopravce**
Zadávající katedra: **Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků**

Zásady pro vypracování

Cíl práce:

Cílem práce je na základě hloubkové analýzy současného stavu, trendů a zákaznických preferencí zhodnotit současný stav v poskytování palubního servisu a návazných produktů u vybraného železničního dopravce. Cílem práce je rovněž připravit návrhy marketingové a prodejní podpory inovovaných produktů zkoumané společnosti.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury a pramenů.
2. Příprava a realizace vlastního výzkumu.
3. Analýza dat a zhodnocení výsledků.
4. Návrh na inovace palubního servisu a návazných produktů.

Rámcová osnova:

1. Úvod.
2. Cíl práce.
3. Přehled řešené problematiky (literární rešerše).
4. Metodika.
5. Řešení a výsledky, diskuse.
6. Závěr.

I. Summary and keywords. II. Seznam použitých zdrojů. III. Seznam obrázků a tabulek s uvedením názvů. IV. Seznam příloh. V. Přílohy.

Rozsah pracovní zprávy: **40 – 50 stran**

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam doporučené literatury:

- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2014). *Cestovní ruch principy, příklady, trendy*. Praha, Česko: Bizbooks.
Jarolímková, L. (2017). *Atraktivita a produkty cestovního ruchu*.
Linderová, I., & Scholz, P. (2015). *Cestovní ruch. Teoretická a právní východiska*. Praha, Česko: Idea Servis.
Gašparík, J. Kolář, J. (2017). *Železniční doprava – technologie, řízení, grafikonky a dalších 100 zajímavostí*. Praha: Grada.

Šauer, M., Vystoupil, J., Holešinská, A., Palatková, M., Pásková, M., Zelenka, J., ... Petr, O. (2015). Cestovní ruch. Učební text. Brno: MU.
Kasavana, M. L. (2017). *Managing front office operations*. New York: Educational institute.
Gašparík, J., Kolář, J. (2017). *Železniční doprava – technologie, řízení, grafikonky a dalších 100 zajímavostí*. Praha: Grada.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Roman Švec, Ph.D.**
Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků

Datum zadání bakalářské práce: **28. února 2023**
Termín odevzdání bakalářské práce: **12. dubna 2024**


doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
13
Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice


doc. Ing. Roman Švec, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 28. února 2023

Prohlášení:

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

V Českých Budějovicích dne.....

.....

Natalie Blažková

Poděkování:

Ráda bych touto cestou poděkovala svému vedoucímu doc. Ing. Romanovi Švecovi, Ph.D. za jeho pomoc, vstřícnost a odborné rady při psaní mé bakalářské práce. Jeho poznatky a letité zkušenosti mi velmi pomohly ve vypracování celé této práce.

Obsah

| | |
|---|----|
| 1. Úvod..... | 5 |
| 2. Přehled řešené problematiky..... | 7 |
| 2. 1. Vývoj železniční dopravy v České republice..... | 8 |
| 2. 2. Materiálně – technická základna..... | 8 |
| 2. 2. 1. Železniční trať..... | 9 |
| 2. 2. 1. 1. Kolej..... | 9 |
| 2. 2. 1. 2. Napájecí soustava..... | 9 |
| 2. 2. 2. Vozidla..... | 10 |
| 2. 2. 2. 1. Kategorie vlaků..... | 11 |
| 2. 2. 2. 2. Typy vozů..... | 12 |
| 2. 2. 3. Železniční stanice..... | 12 |
| 2. 3. Legislativní úprava..... | 14 |
| 2. 4. Orgány působící v železniční dopravě..... | 15 |
| 2. 5. Dopravní politika a infrastruktura..... | 16 |
| 2. 6. Liberalizace železniční dopravy..... | 20 |
| 2. 7. Poskytovatelé železniční dopravy..... | 22 |
| 2. 8. Služby poskytované během přepravy..... | 23 |
| 2. 8. 1. Služby z pohledu marketingu..... | 23 |
| 2. 8. 2. Základní a doplňkové služby..... | 24 |
| 2. 8. 2. 1. Občerstvení..... | 25 |
| 2. 8. 2. 2. Internetová bezdrátová síť..... | 25 |
| 2. 8. 2. 3. Dostupnost elektrických zásuvek..... | 25 |
| 2. 8. 3. Srovnání evropských železničních dopravců..... | 25 |
| 3. Metodika..... | 27 |
| 3. 1. Cíl práce..... | 27 |

| | |
|---|----|
| 3. 2. Výzkumné otázky..... | 27 |
| 3. 3. Výzkumné metody | 27 |
| 4. Výzkumná část práce | 30 |
| 4. 1. Představení společnosti RegioJet, a. s..... | 30 |
| 4. 1. 1. Historie společnosti STUDENT AGENCY..... | 31 |
| 4. 1. 2. Vývoj vlakových linek RegioJet..... | 32 |
| 4. 1. 3. Současné vlakové linky | 35 |
| 4. 1. 4. Autobusový vozový park RegioJet..... | 36 |
| 4. 1. 5. Organizační struktura | 38 |
| 4. 1. 6. Ekonomická situace | 40 |
| 4. 1. 7. Konkurence společnosti RegioJet..... | 40 |
| 4. 1. 7. 1. České dráhy, a. s. | 40 |
| 4. 1. 7. 2. Leo Express Global, a. s. | 41 |
| 4. 1. 7. 3. Arriva vlaky s. r. o. | 41 |
| 4. 1. 7. 4. GW Train Regio, a. s. | 41 |
| 4. 2. Železniční přepravní služby | 42 |
| 4. 2. 1. Vlaková flotila RegioJet | 42 |
| 4. 2. 2. Přepravní podmínky společnosti Regiojet..... | 45 |
| 4. 2. 2. 1. Hlášenka | 45 |
| 4. 2. 2. 2. Přeprava zvířat..... | 46 |
| 4. 2. 2. 3. Přeprava jízdních kol a koloběžek..... | 46 |
| 4. 2. 2. 4. Přeprava kočárků | 46 |
| 4. 2. 2. 5. Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace..... | 46 |
| 4. 2. 3. Kompenzace | 47 |
| 4. 2. 3. 1. Kompenzace při nefunkčním topení/klimatizaci..... | 47 |
| 4. 2. 3. 2. Kompenzace při nedodržení řazení vlaku | 47 |
| 4. 2. 3. 3. Kompenzace při změně vozu..... | 47 |

| | |
|---|----|
| 4. 2. 3. 4. Kompenzace při zpoždění spoje | 48 |
| 4. 2. 4. Typy jízdenek a slevy z jízdného | 50 |
| 4. 2. 4. 1. Jízdenka na pevné datum | 51 |
| 4. 2. 4. 2. Otevřená jízdenka | 51 |
| 4. 2. 4. 3. Elektronická jízdenka | 51 |
| 4. 2. 4. 4. Kreditová jízdenka..... | 51 |
| 4. 2. 4. 5. Jízdenka tištěná ve vlaku | 52 |
| 4. 2. 5. Doplnkové služby | 53 |
| 4. 2. 5. 1. Čekárny/Lounge | 54 |
| 4. 2. 5. 2. Parkování k jízdence..... | 54 |
| 4. 2. 5. 3. Záruka včasného odletu | 54 |
| 4. 2. 5. 4. Časopis Žlutý..... | 54 |
| 4. 2. 5. 5. Palubní personál ve vlacích | 55 |
| 4. 2. 6. Cestovní třídy | 55 |
| 4. 2. 6. 1. Low cost třída | 55 |
| 4. 2. 6. 2. Standard třída..... | 57 |
| 4. 2. 6. 3. Relax třída | 58 |
| 4. 2. 6. 4. Business třída..... | 60 |
| 4. 2. 6. 5. Lůžkové a lehátkové vozy | 61 |
| 4. 2. 6. 6. R8 a R23 | 62 |
| 4. 2. 7. Občerstvení ve vlacích RegioJet | 62 |
| 4. 2. 8. Věrnostní program | 66 |
| 4. 2. 9. Partnerští dopravci..... | 66 |
| 4. 2. 9. 1. UNITED BUSES..... | 66 |
| 4. 2. 9. 2. SAD Humenné..... | 67 |
| 4. 2. 9. 3. WESTbahn..... | 67 |
| 4. 3. Výsledky dotazníkového šetření | 68 |

| | |
|--|-----|
| 4. 4. Diskuse výsledků | 89 |
| 4. 5. Návrhy na inovace a možnosti rozvoje společnosti | 94 |
| 5. Závěr | 98 |
| 6. Summary | 99 |
| 7. Seznam použité literatury | 101 |
| 8. Seznam obrázků | 107 |
| 9. Seznam tabulek | 108 |
| 10. Seznam grafů | 109 |
| 11. Seznam příloh | 110 |
| 12. Přílohy | 111 |
| 12. 1. Příloha 1: Dotazník | 111 |
| 12. 2. Příloha 2: Polostrukturovaný rozhovor se strojvedoucím České dráhy, a. s. ... | 115 |
| 12. 3. Příloha 3: Polostrukturovaný rozhovor se zákazníkem RegioJet, a. s. | 117 |
| 12. 4. Příloha 4: Polostrukturovaný rozhovor s produktovým manažerem JLV, a. s. | 118 |

1. Úvod

Tato bakalářská práce se zaměřuje na vymezení přepravních služeb a palubního servisu společnosti RegioJet, a. s., která se soustředí především na poskytování dopravních a přepravních služeb v odvětví osobní železniční a silniční dopravy. V současné době je jednou z největších soukromých dopravních společností v České republice.

V dnešním moderním světě jsou dopravní služby nedílnou součástí našich životů. Doprava již neplní pouze roli přepravní, nýbrž se z ní stává také služba zážitková. A to především z důvodu globalizace a neustálého nátlaku na kulturu cestování. Cestující od dopravy očekávají především komfort, rychlost a cenovou dostupnost. Doprava jako taková spadá do služeb cestovního ruchu a mimo to se k ní váže řada doplňkových produktů. Cestující se dnes chtějí v dopravním prostředku občerstvit, přečíst si denní tisk nebo si nabít svou elektroniku. Také z důvodu vzniku nízkonákladových společností, se dopravci musí usilovně pít o každého zákazníka a zkvalitňovat své služby.

Ve své práci se soustředím především na služby v osobní železniční dopravě v České republice a Evropě. Vlaková doprava je dnes velmi oblíbená a stává se z ní dostupná a moderní služba. Můžeme také říct, že se jedná o ekologicky velmi šetrný způsob přepravy, a to hlavně díky elektrifikaci železničních tratí.

Bakalářská práce se skládá ze tří částí, a to teoretické části, metodiky a praktické části. V teoretické části jsou nejprve specifikovány klíčové pojmy problematiky osobní železniční dopravy. Je zde popsán vývoj osobní železniční dopravy v České republice, materiálně technická základna, legislativní úprava, dopravní infrastruktura, liberalizace železnice a služby poskytované během přepravy. Další kapitola je věnovaná metodice. Zde jsou nejprve představeny hlavní cíle práce a formulovány výzkumné otázky. Dále jsou zde zmíněny použité metody při sběru dat, mezi které patří dotazníkové šetření, polostrukturovaný rozhovor a vlastní pozorování. V poslední kapitole je představena samotná společnost RegioJet, a. s., její firemní aktivity a poskytované služby. Poté jsou shrnuty výsledky dotazníkového šetření, polostrukturovaných rozhovorů a vlastního pozorování. Nakonec jsou interpretovány návrhy na inovace a možnosti rozvoje pro danou společnost.

Cílem bakalářské práce je na základě hloubkové analýzy současného stavu, trendů a zákaznických preferencí zhodnotit současný stav v poskytování palubního servisu a

návazných produktů u vybraného železničního dopravce. Cílem práce je rovněž připravit návrhy marketingové a prodejní podpory inovovaných produktů zkoumané společnosti.

2. Přehled řešené problematiky

V této kapitole budou podrobně definovány klíčové pojmy, které jsou důležité pro pochopení problematiky železniční osobní dopravy. Je zde přiblížena základní terminologie, dopravní infrastruktura, legislativní úprava, vývoj osobní železniční dopravy a význam železniční osobní dopravy jako atraktivity cestovním ruchem.

V současné době je pro dopravu charakteristické, že k ní kromě vlastních dopravních a přepravních aktivit patří také další návazné činnosti, jako jsou zastupitelské a obchodní služby, legislativně – správní činnosti upravující podmínky pohybu dopravních prostředků, činnosti spjaté s výkonem státní správy nebo aktivity na mezinárodní úrovni. V první řadě je důležité od sebe odlišit termíny doprava a přeprava. Dopravou rozumíme proces pohybu dopravního prostředku po dopravní cestě (tj. silnice, železnice, řeka, letová trať) nebo vlastní přemístění. Výsledkem tohoto přemísťovacího procesu je tzv. přeprava. Je to konečná změna prostorového bytí v čase. Přeprava zahrnuje v širším pojetí také další činnosti, které jsou s ní spojené. Mezi tyto činnosti patří např. celní formality, pojištění nebo zajištění přepravních dokladů (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008).

Nyní se již přesuneme do oblasti železniční dopravy a definujeme si pojmy dopravce a přepravce. Dopravce je fyzická nebo právnická osoba, která podniká na základě licence a smlouvy uzavřené s provozovatelem dráhy. Vykonává dopravu na dráze, vlastní dopravní prostředky nebo je má zapůjčeny. Dopravce provozuje regionální i celostátní dopravu na přidělených kapacitách dopravních cest. Na železničním trhu stojí dopravce na straně nabídky (tj. železniční podnik nebo železniční operátor). Nabízí své výkony pro přepravu osob a zboží. Na straně poptávky poté stojí přepravce, který je zde v roli zákazníka a požaduje přemístění osob nebo zboží na místo určení (Gašpařík & Kolář, 2017).

Železniční osobní doprava hraje díky své hromadnosti, plynulosti a bezpečnosti v rozvoji cestovního ruchu významnou roli. Její závislost na přírodních vlivech je relativně nízká a umožňuje tak přepravu osob v každém ročním období. Osobní železniční dopravu můžeme rozdělit na pravidelnou, nepravidelnou, vnitrostátní a mezinárodní (Orieška, 2010).

2. 1. Vývoj železniční dopravy v České republice

Železniční doprava na českém území, se těší bohaté historii a její rozmach hrál klíčovou roli v ekonomickém, sociálním a kulturním rozvoji země. V této kapitole jsou proto popsány důležité historické milníky a dále také právní úprava a evropská legislativa, která působí v železniční dopravě.

Počátky železniční dopravy na území České republiky sahají až do první třetiny 19. století. Úplně první železnici na českém území se stala v roce 1828 koněpřežná dráha, která vedla z rakouského Linze, přes Summerau, Horní Dvořiště až do Českých Budějovic. Většina ostatních železničních tratí byly vybudovány za Habsburské monarchie. Poté co došlo k rozpadu této monarchie a vzniku Československé republiky, vznikla na našem území státní organizace Československé státní dráhy (ČSD). V roce 1939 tato organizace zaniká z důvodu prvního rozpadu Československa a na nějaký čas ji vystřídalaly protektorátní Českomoravské dráhy a Slovenské železnice. V roce 1945 byly Československé státní dráhy znovu obnoveny a fungovaly až do druhého rozpadu Československé republiky. V průběhu historie byl dominantám vlastníkem železničních drah na českém území stát. Hustou železniční sítí však vybudovali především soukromí vlastníci (Správa železnic, 2024_a).

Rozvoj české železnice významně přispěl k rozvoji měst a celého státu. Z celkové délky všech tratí leží přibližně 48 % z nich v obloucích a 86 % ve sklonu. Největší sklon je zaznamenán na trati Tanvald – Harrachov a dosahuje 57 ‰. Nejvýše položenou stanicí je dopravná Kubova Huť na trati Strakonice – Volary, jejíž nadmořská výška činí 995 metrů. Naopak nejnižší je položená stanice, je Dolní Žleb na hranici s Německem. Její nadmořská výška činí 130 metrů. V 50. a 60. letech minulého století došlo k modernizaci technických parametrů podstatné části nejdůležitějších tratí jejich elektrifikací. Nepodařilo se však zelektrifikovat všechny významné tratě a na jejich dokončení se teprve čeká (Správa železnic, 2024_a).

2. 2. Materiálně – technická základna

Materiálně – technickou základnu pro poskytování železniční dopravy tvoří síť dopravních cest (železniční tratě), trakční dopravní prostředky (lokomotivy – parní, dieselové, elektrické), dynamické závěsné prostředky (železniční osobní vozy) a prostředky oznamovací a zabezpečovací techniky (Orieška, 2010).

2. 2. 1. Železniční trať

Železniční trať se rozumí železniční těleso zahrnující také stavby a pevné drážní zařízení umístěné mezi dvěma místy a určené pro pohyb vlaků a drážních vozidel. Název tratě je určen podle názvu počáteční a koncové stanice, může však být použit název některé stanice, ležící mezi nimi, a to zejména tehdy, kdy spojení mezi počáteční a koncovou stanicí lze uskutečnit více směry. Všechny železniční tratě jsou označovány příslušným číslem. Železniční trať je dále rozdělena na menší části, které se nazývají traťové úseky mezi dopravnami (tj. místa určená pro řízení dopravy) s kolejovým rozvětvením (Gašpařík & Kolář, 2017).

Tabulka 1: Příklady tratí a traťových úseků

| Trať | Traťový úsek |
|--------------------------|------------------------------------|
| Praha – Česká Třebová | Kolín – Pardubice |
| Přerov – Břeclav | Hodonín – Břeclav |
| České Budějovice – Plzeň | Strakonice – Horažďovice předměstí |
| Znojmo – Břeclav | Hrušovany nad Jevišovkou – Břeclav |

Zdroj: Gašpařík & Kolář, 2017

2. 2. 1. 1. Kolej

Železniční tratě mohou být jednokolejné, dvojkolejné nebo vícekolejné. Drtivá většina tratí je jednokolejných. U těchto tratí se zhoršuje propustnost rušením tzv. mezilehlých stanic. Ty se na železnici zřizují zejména za účelem předjíždění či křižování vlaků. Dle vzdálenosti vnitřních ploch hlav kolejnic se rozchody kolejí člení do tří skupin (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008).

Rozlišujeme tedy tyto rozchody kolejí:

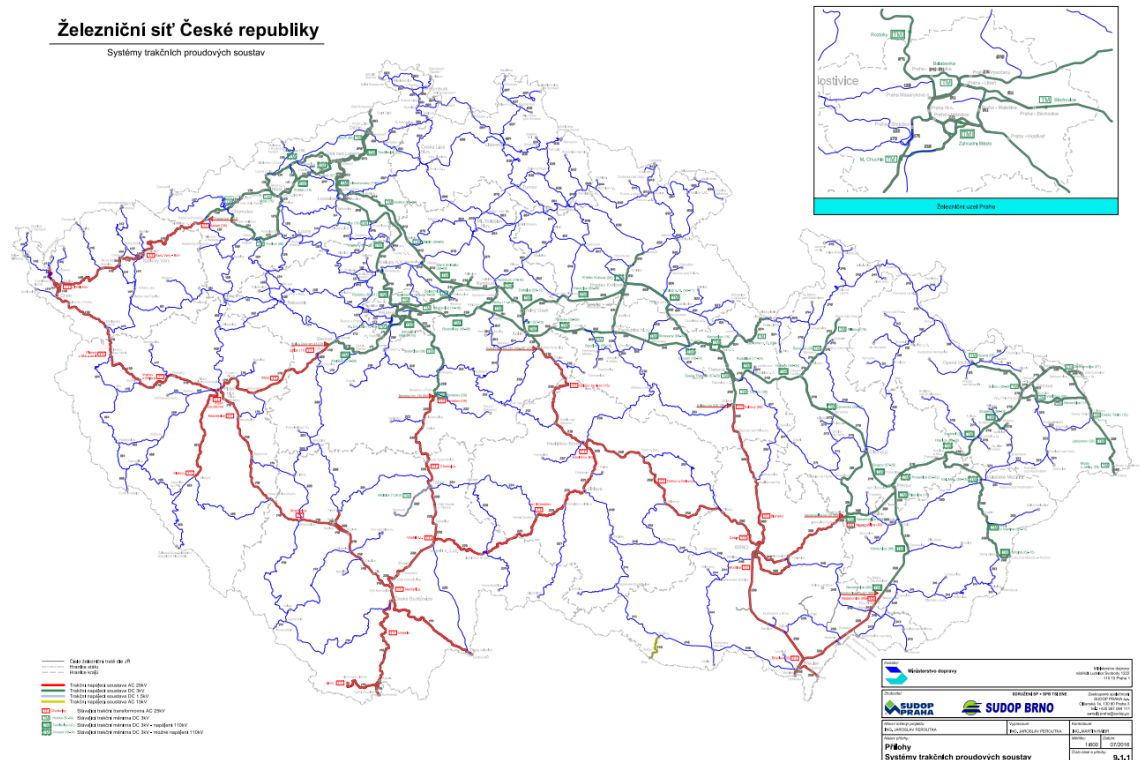
- normální – 1435 mm (využívá asi 60 % železnic světa, včetně České republiky),
- široké – 1520 mm (Rusko, Mongolsko) 1524 mm (Finsko) 1668 mm (Portugalsko, Španělsko) 1676 mm (Indie, Argentina, Bangladěš),
- úzké – 600 mm, 760 mm, 900 mm, 1000 mm, 1076 mm (v různých částech světa) (Gašpařík & Kolář, 2017).

2. 2. 1. 2. Napájecí soustava

Rozlišujeme základní 4 základní druhy trakcí, a to elektrickou, motorovou, parní a turbinovou. Nejvýkonnější a nejšetrnější k životnímu prostředí je elektrifikovaná

železniční trať. Základní rozdělení proudových soustav je na stejnosměrné a střídavé. V rámci stejnosměrných systémů se nejvíce používá soustava o napětí 1500 V (Francie, Nizozemí) a 3000 V (Česká republika, Slovensko, Polsko). Základní dvě střídavé soustavy jsou 25 kV, 50 Hz (Česká republika, Slovensko, Maďarsko) a 15 kV, 16,7 Hz (dříve 16 2/3 Hz) (Německo, Rakousko, Švýcarsko). Na těchto příkladech můžeme vidět, že existují země, kde se používá více soustav současně. Jejich území je tak rozděleno na různě elektrizované oblasti. Při přechodu do jiné proudové soustavy je potřeba vyměnit hnací vozidlo, což je možné pouze tehdy, pokud se styk nachází ve stanici. Pokud je styk na širé trati, musí se použít vícesystémové hnací vozidlo nebo vozidlo nezávislé trakce (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008).

Obrázek 1: Systémy trakčních proudových soustav



Zdroj: Ministerstvo dopravy ČR, 2016c

Na obrázku č. 1 je znázorněn systém trakčních proudových soustav v České republice. Červená barva značí soustavu střídavou o napětí 25 kV a zelená barva stejnosměrnou o napětí 3000 V.

2. 2. 2. Vozidla

Nyní se již přesuneme k vlakům. Dle českých drážních předpisů je vlakem skupina nebo také souprava spojených drážních vozidel, z nichž alespoň jedno je hnací (trakční).

Souprava je opatřena předepsanými návěstmi, jako je např. začátek a konec vlaku a vlakovým doprovodem. Vlak jede podle pokynů osoby, která je způsobilá k řízení drážní dopravy. Jedná se o výpravčího nebo dispečera. V železniční dopravě se za vlak označuje také spoj zapsaný v jízdním řádu, jedoucí po určené trase, ve stanovené době, dle příslušného označení (druh, číslo, popřípadě název vlaku) (Orieška, 2010).

2. 2. 2. 1. Kategorie vlaků

K pravidelné přepravě účastníků cestovního ruchu slouží v České republice různé kategorie osobních vlaků. Tyto vlaky jezdí podle předem stanoveného jízdního řádu. Jedná se o tyto kategorie:

Tabulka 2: Kategorie vlaků České republiky

| Kategorie vlaku | Charakteristika vlaku |
|--------------------------|--|
| EuroCity (EC) | Mezinárodní vlaky s vysokým cestovním komfortem a rychlostí, na palubě jsou poskytovány zvláštní služby |
| InterCity (IC) | Mezinárodní nebo vnitrostátní vlaky vyšší kvality s vysokým cestovním komfortem a rychlostí, do této kategorie patří také vlaky kategorie SuperCity (SC) – jedná se o vysokorychlostní vlaky jako je Pendolino |
| EuroNight (EN) | Noční vlaky vysoké kvality spojující největší evropská města, vysoký komfort, noční režim |
| Expresy (Ex) | Nejdůležitější vnitrostátní vlaky, které se rychlostí a kvalitou blíží k vlakům vyšší kvality |
| Rychlíky (R) | Vnitrostátní vlaky určené pro rychlou přepravu na velké vzdálenosti, zastavují zpravidla ve větších městech |
| Spěšné vlaky (Sp) | Vnitrostátní vlaky určené pro rychlou přepravu na střední vzdálenosti, zastavují zpravidla ve městech |
| Osobní vlaky (Os) | Vnitrostátní vlaky určené k přepravě do většiny stanic a zastávek na trati |

Zdroj: Orieška, 2010

Společnost České dráhy dále provozuje moderní vlaky Railjet a InterJet. Ve státech jako je Rakousko, Německo, Slovensko nebo Polsko se označení kategorií liší. Nalezneme zde však vlaky kategorie EuroCity, InterCity a EuroNight, které spadají do evropské sítě vlaků (České dráhy, 2016a). Co se týče vysokorychlostních vlaků, v České

republice se setkáme s vlakem SuperCity Pendolino, které jezdí na trase Ostrava – Praha nejvyšší povolenou rychlostí na území ČR, a to je 160 km/h (České dráhy, 2016_b). Německo a Rakousko provozuje vlaky ICE, jedoucí rychlostí až 330 km/h (Deutsche Bahn, 2024). Ve Francii se setkáme s vysokorychlostními vlaky TGV (Train à Grande Vitesse), které jezdí také rychlostí až 330 km/h. Nejrychlejším evropským vlakem je Frecciarossa 1000 italské společnosti Trenitalia. Který je schopen dosáhnout rychlosti až 360 km/h (e15.cz, 2015_a).

2. 2. 2. 2. Typy vozů

Osobní vozy jsou technicky uzpůsobeny k provozu v železniční dopravě. Charakteristické znaky těchto vozů jsou uzavřená skříň, samonosná nebo částečně nosná skříň, okna, vytápění, větrání, elektrická síť, osvětlení interiéru a bezrozchodové vedení náprav.

Osobní vozy můžeme rozdělit podle určení:

- osobní – velkoprostorové, oddílové nebo kombinované,
- lůžkové a lehátkové (určeny pro přepravu cestujících nočními vlaky),
- salónní (určeny např. k tanci),
- jídelní, restaurační (určeny pro podávání občerstvení obvykle ve vlacích vyšších druhů, část vozu je uzpůsobena jako kuchyně a druhá část jako jídelna),
- služební,
- poštovní (určeny pro přepravu zásilek) (Gašpařík & Kolář, 2017).

Jednotlivé části vlaku nebo vozy lze také rozlišovat na povinně či nepovinně místenkové. Vlaky určené pro osobní železniční dopravu mohou být průchozí nebo neprůchozí (Orieška, 2010).

Ve vlacích vyšší třídy se obvykle setkáme s vozy 1. a 2. cestovní třídy. Vozy jsou uzpůsobeny tak, aby zajistily komfortní cestování, a setkáme se zde s prvky jako je vytápění/klimatizace, elektrické zásuvky, toaleta a s informacemi vedené v několika světových jazycích (Orieška, 2010).

2. 2. 3. Železniční stanice

Železniční stanice jsou určeny k organizaci železničního dopravního a přepravního provozu. Úkolem železničních stanic je řízení vlakové dopravy na trati a ve stanici a

uskutečňování styku s přepravci a cestujícími. Železniční stanice musí být náležitě technicky vybavena k plnění těchto povinností:

- a) V oblasti přepravního provozu:
 - odbavování cestujících,
 - přijímání a vydávání zavazadel,
 - nakládka, vykládka a odbavování vozových zásilek.

- b) V oblasti dopravního provozu:
 - řízení sledu vlaků, křižování a předjíždění vlaků,
 - odvěšování a přivěšování vozů,
 - rozřaďování a sestava vlaků (pouze v některých železničních stanicích).

Železniční stanice můžeme rozdělit podle povahy přepravního provozu na:

- a) osobní železniční stanice
 - ty jsou určeny primárně k přepravě osob, cestovních zavazadel a kurýrních zásilek. Tyto stanice jsou vybaveny jak základním technickým zařízením dopravního provozu, tak i zázemím sloužícím pro potřeby cestujících (čekárny, úschovny zavazadel, výtahy),

- b) nákladní stanice
 - tyto stanice jsou určeny hlavně k přepravě zboží a manipulaci s ním. Materiálně – technickou základnu těchto stanic tvoří nakládací, vykládací a překládací rampy, sklady a skladovací prostory pro přechodné uložení přepravovaných zásilek (složistiště) a mechanismy pro manipulaci se zbožím (nakládání, překládání a vykládání),

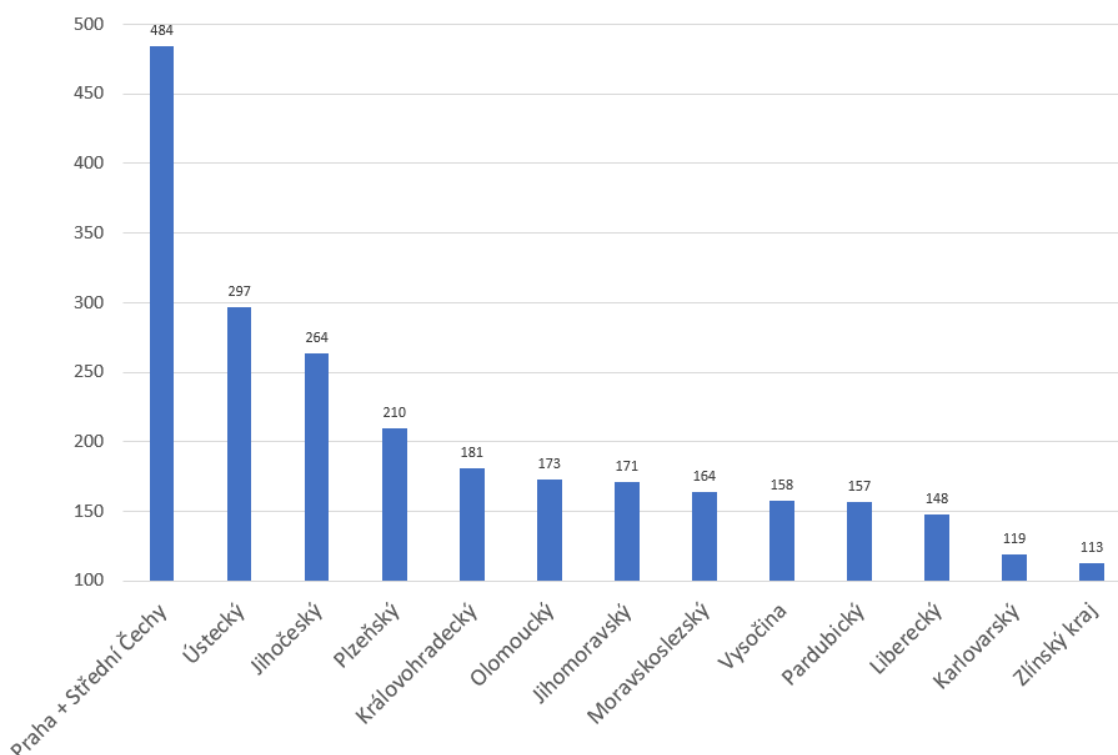
- c) smíšené železniční stanice
 - jedná se o nejrozšířenější stanice v síti Správy železnic a slouží jak k odbavování cestujících, tak i pro nakládku a vykládku zboží (Gašpařík & Kolář, 2017).

K dubnu roku 2022 bylo v České republice v provozu 2637 osobních železničních stanic. To znamená, že v těchto stanicích zastavují osobní vlaky dle platného jízdního řádu. Avšak celkový počet železničních stanic v České republice ke stejnému roku je 2852. Zde jsou započteny také stanice, ve kterých již osobní vlaky nezastavují, ale

příslušná trať je stále vedena jako provozuschopná. Jedná se např. o trať z Hrušovan nad Jevišovkou do Hevlína, kde je v současnosti zastaven pravidelný provoz (Česká nádraží, 2022).

Následující graf o počtu provozuschopných železničních stanic v roce 2022 nám ukazuje, že nejvíce takových stanic se nachází v Praze s Středočeským krajem, s celkovým počtem 484 stanic. V samotném hlavním městě je 50 provozuschopných stanic. Na konci tohoto žebříčku je umístěn Zlínský kraj, s celkovým počtem 113 stanic.

Graf 1: Počet železničních stanic v provozu dle krajů ČR



Zdroj: Česká nádraží, 2022

2. 3. Legislativní úprava

Nyní se přesuneme do oblasti legislativní úpravy železniční osobní dopavy. Se zánikem Československa a vznikem samostatné České republiky byla v roce 1992 zákonem České národní rady č. 9/1992 Sb. zřízena národní železniční společnost České dráhy, jako nástupce státní organizace Československé státní dráhy. Tento zákon nabyl účinnosti v roce 1993. Následně byl doplněn a změněn a jeho úplné znění vyhlášeno zákonem České národní rady o Českých drahách č. 218/1993 dne 13. srpna 1993 (Správa železnic, 2024_a).

„Podmínky pro stavbu a provozování drah, provozování drážní dopravy, práva a povinnosti fyzických a právnických osob s tím spojené, jakož i výkon státní správy a státního dozoru ve věcech drah, vztahující se však na všechny druhy drah, nikoliv tedy jen dráhy železniční, pak stanovil Parlament České republiky zákonem o dráhách č. 266/1994 Sb. ze dne 14. prosince 1994, jenž nabyl účinnosti 1. ledna 1995“ (Správa železnic, 2024a).

Zákon o dráhách byl několikrát změněn a doplňován. Jeho úplné znění bylo vyhlášeno zákonem č. 35/2001 dne 26. ledna 2001 (Správa železnic, 2024a). Od té doby byl několikrát novelizován a v roce 2022 nabyl účinnosti zákon, kterým se mění zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů (Zákony pro lidi, 2021). Usnesením vlády České republiky č. 766 ze dne 20. prosince 1995 byly železniční dráhy rozděleny na dráhy celostátní a dráhy regionální (Správa železnic, 2024a).

V souvislosti s problematikou železniční dopravy ještě zmíním legislativu Evropské unie, která vytváří základní legislativní rámec a věnuje se regulacím, opatřením i veřejným službám ve veřejné dopravě. Jedná se o Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 1370/2007, o veřejných službách v přepravě cestujících po železnici a silnici. Toto nařízení stanovuje povinný obsah smlouvy o veřejných službách, jejich uzavírání a zveřejňování (Sláma, 2014).

Nejdůležitějším předpisem v oblasti veřejné dopravy a přepravy cestujících v České republice je zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů. Tento zákon stanovuje postupy státu, krajů a obcí při zajišťování dopravní obslužnosti např. výběrem provozovatelů veřejné dopravy (Sláma, 2014).

2. 4. Orgány působící v železniční dopravě

Klíčovým krokem v organizační struktuře železniční dopravy České republiky bylo rozdělení státní organizace České dráhy na dva nástupnické subjekty, České dráhy a.s. a státní organizaci Správa železniční dopravní cesty. Tento zásah, stanovený na základě zákona Parlamentu České republiky č. 77/2002 Sb. ze dne 5. února 2002, měl za cíl oddělení provozování dopravy od správy infrastruktury, což mělo vést k větší transparentnosti a efektivitě a konkurenceschopnosti. Oba tyto státní subjekty vznikly 1. ledna 2003. Akciová společnost České dráhy se staly garantem za provozovatelskou činnost v osobní i nákladní železniční dopravě. Správa železniční dopravní cesty převzala odpovědnost za správu, údržbu provozuschopnost a modernizace železničních drah

v České republice. V roce 2020 se název Správy železniční dopravní cesty zkrátil pouze na Správa železnic (Správa železnic, 2024_a). V současné době je členem Mezinárodní železniční unie UIC (International Union of Railways), Společenství evropských železnic a infrastrukturních společností CER (Community of European Railways and Infrastructure Companies) (Správa železnic, 2024_c). Finanční prostředky pro rozvoj železnic České republiky jsou poskytovány zejména ze Státního fondu dopravní infrastruktury a z Operačního programu Doprava (Ministerstvo dopravy, 2024_a).

Výkonným orgánem železniční dopravy zřízený Ministerstvem dopravy je Drážní úřad. Pro vyšetřování mimořádností, prevencí a odstraňování nedostatků na železnicích je pověřena Drážní inspekce. Odvolacím orgánem a subjektem, který vykonává státní dozor ve věcech drah je Ministerstvo dopravy České republiky (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008).

2. 5. Dopravní politika a infrastruktura

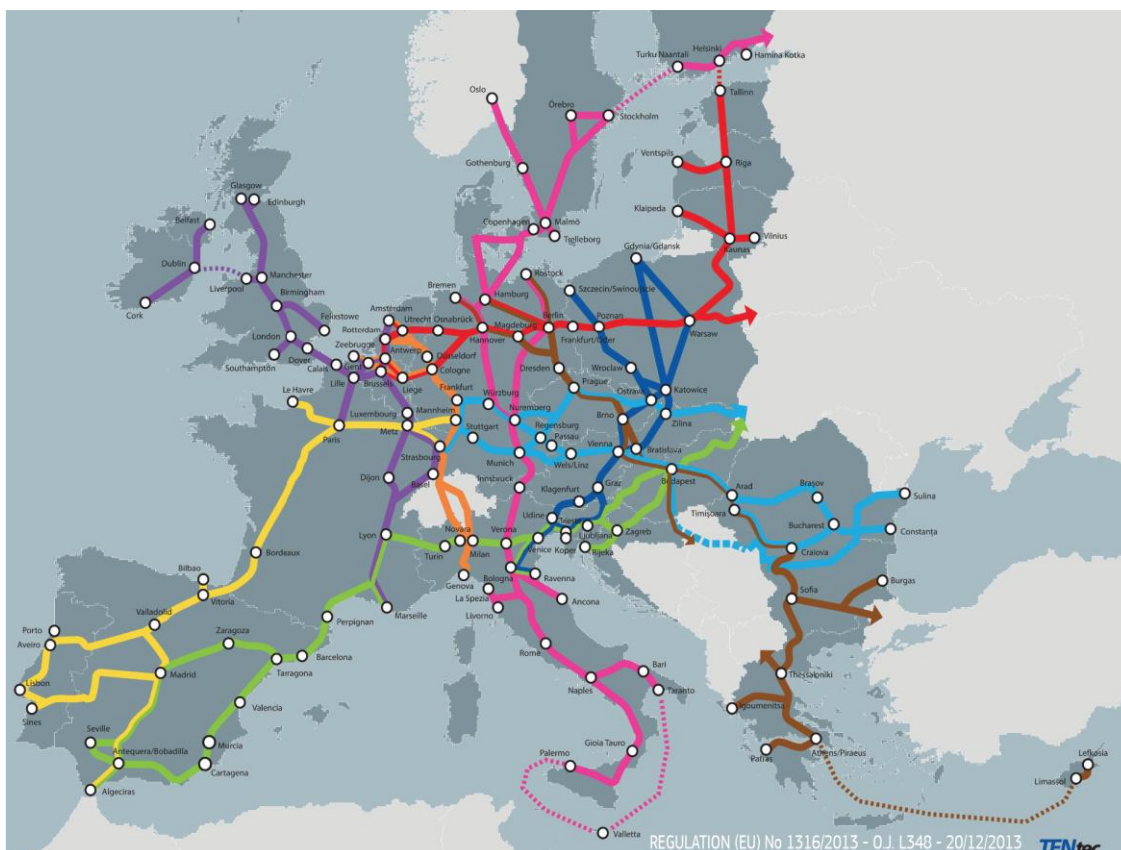
Česká republika a její železniční síť jsou součástí Evropské unie. Politika Evropské unie se soustředí na vytvoření propojeného dopravního systému, tzv. Transevropské dopravní sítě (TEN-T). Jedná se o vytvoření devíti hlavních koridorů napříč EU, spojující železniční tratě se silnicemi, řekami, přístavy a letišti. Hlavní cíle vytvoření této sítě jsou:

- propojení zemí Evropské unie,
- usnadnění přeshraniční přepravy osob a zásob,
- propojení jednotlivých druhů dopravy,
- podpora udržitelné dopravy (consilium.europa.eu, 2024_a).

Na obrázku č. 2 jsou vyobrazeny jednotlivé koridory Transevropské dopravní sítě. Jedná se o koridor atlantský, baltsko – jadranský, středomořský, severomořsko – baltský, severomořsko – středomořský, východní a východostředomořský, rýnsko – alpský, rýnsko – dunajský a skandinávsko – středomořský. Česká republika je v rámci této sítě součástí třech koridorů, a to východního a východostředomořského (hnědá barva), baltsko – jadranského (tmavě modrá barva) a rýnsko – dunajského (světle modrá barva).

Dle tříúrovňového návrhu Evropské komise, který se zabývá budováním a modernizací sítě TEN-T by se do roku 2030 měla vybudovat hlavní síť, do roku 2040 rozšíření pro hlavní síť a do roku 2050 globální síť (consilium.europa.eu, 2024_b).

Obrázek 2: Transevropská dopravní síť

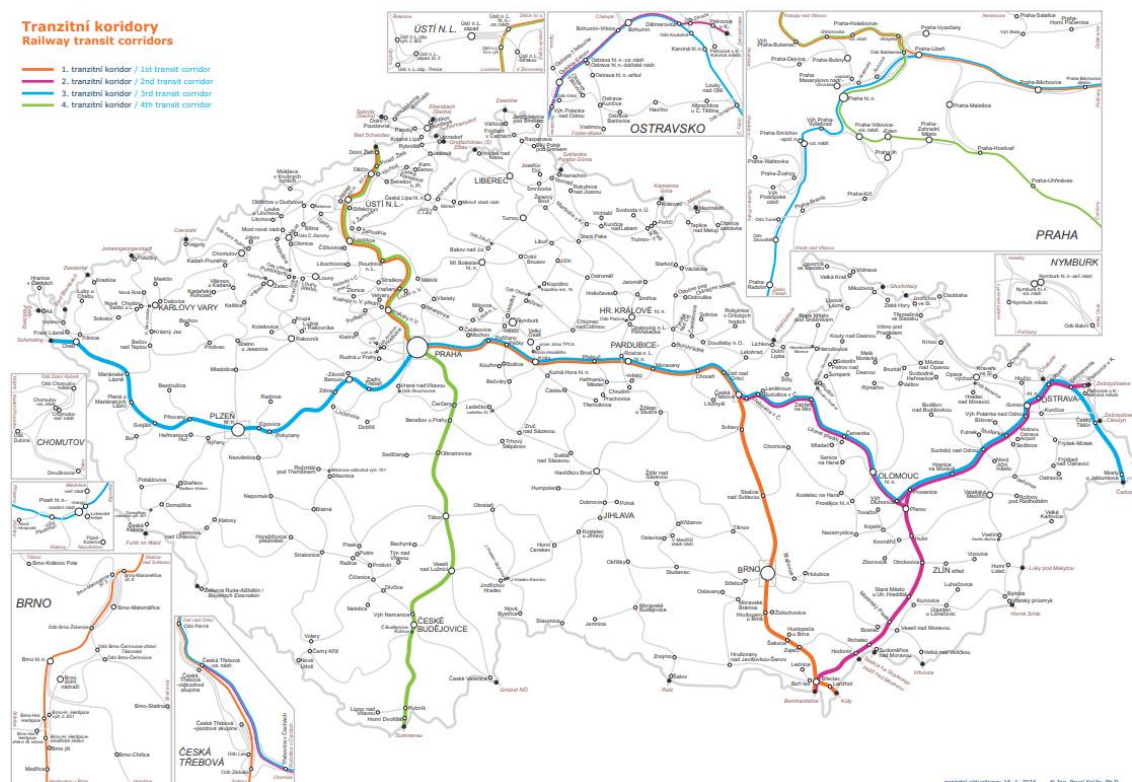


Zdroj: op.europa.eu, 2020

Páteří železniční sítě České republiky, na které bude v nejbližších letech prioritně provedena v souvislosti s koncepcí TEN-T její modernizace, tvoří čtyři hlavní železniční koridory. (Ministerstvo dopravy, 2024_b). Česká republika má jednu z nejhustších železničních sítí v Evropě. K roku 2023 činila délka všech tratí celkem 9 349 km, z nichž pouhých 3 258 je elektrizovaných (Správa železnic, 2024_d).

Hlavní železniční tranzitní koridory České republiky jsou vyobrazeny na obrázku č. 3.

Obrázek 3: Železniční tranzitní koridory ČR



Zdroj: Krýže, 2024

V počtu vysokorychlostních tratí však Česká republika zaostává za ostatními státy, jako je Německo, Itálie, Španělsko a Francie. Zatímco tyto země mají dokončeno téměř 10 tisíc km vysokorychlostních železničních tratí, kde jezdí vlaky rychlostí 250 km/h až 350 km/h, v České republice se v současné době se stále modernizují dosavadní tratě pouze na rychlost 160 km/h (Asociace pro rozvoj infrastruktury, 2021).

Na obrázku č. 4 je v prvním sloupci vyobrazen počet kilometrů dokončených nebo plánovaných vysokorychlostních tratí v zemích západní Evropy. Na prvním místě se drží Španělsko s celkovým počtem 3827 km vysokorychlostních tratí. Ve druhém sloupci je % vyjádření dokončených tratí z celkové železniční sítě daného státu. Poslední sloupec se evropským dotacím.

Obrázek 4: Hlavní vysokorychlostní sítě v Evropě

| Země | Dokočeno + ve výstavbě | Dokončeno % sítě | Financováno z EU |
|---------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Španělsko | 3 827 | 70% | 26% |
| Francie | 2 628 | 97% | 3% |
| Itálie | 1 280 | 89% | 2% |
| Německo | 2 331 | 92% | 8% |
| Celkem | 10 066 | 85% | 11% |

Zdroj: Asociace pro rozvoj infrastruktury, 2021

Česká republika nyní potřebuje nové tratě. Její současná železniční síť dosáhla na hlavních koridorech plné kapacity a z důvodu křížení dálkových a regionálních spojů na tratích přibývá zpoždění. Rozhodujícím faktorem nových tratí nebude rychlost, ale dojezdový čas. Jen tímto způsobem bude dosaženo toho, že železniční dopravu využije co nejvíce lidí. Do budoucna se počítá se 700 kilometry nových vysokorychlostních tratí a jejich výstavba bude trvat desítky let. Jedná se však o nezbytný krok v hospodářském růstu státu (Asociace pro rozvoj infrastruktury, 2021).

Obrázek č. 5 zaznamenává budoucí plánované vysokorychlostní tratě na území České republiky. Díky těmto tratím se dostaneme z Prahy do Brna nebo do Drážďan už za jednu hodinu a z Ústí nad Labem nebo Hradce Králové do Prahy za půl hodiny.

Obrázek 5: Plán vysokorychlostních tratí v ČR

| Rameno | Spojení | km | mld Kč |
|---------------|------------------------|------------|---------------|
| VRT1 | Praha - Bmo | 200 | 196 |
| VRT1 | Bmo - Ostrava | 160 | 136 |
| VRT2 | Bmo - Vídeň/Bratislava | 31 | 22 |
| VRT4 | Praha - ÚL - Drážďany | 100 | 142 |
| VRT4 | rameno na Most | 65 | 45 |
| VRT5 | Praha - HK - Wroclaw | 145 | 98 |
| Celkem | | 701 | 639 |

Zdroj: Asociace pro rozvoj infrastruktury, 2021

2. 6. Liberalizace železniční dopravy

Klíčovou roli ve vývoji železniční dopravy hrála liberalizace železnic. Vývoj systémů železniční dopravy v evropských státech byl během historie velmi rozmanitý. Tyto systémy byly vyvíjeny takovým způsobem, aby uspokojovaly především národní potřeby (Gašpařík & Kolář, 2017). Tradiční rozložení evropských železnic, způsobené složitými vnitrostátními systémy vedlo k nejednotnosti a zpomalení integračního procesu v rámci Evropské unie. Cílem evropské dopravní politiky je vytvoření, bezpečné a propojené železniční dopravy napříč jejími státy (Pernice, 2023).

Mezi lety 2001 a 2016 Evropská unie přijala čtyři balíčky, které vedou k postupné liberalizaci železniční dopravy, k zajištění spolupráce mezi vnitrostátními železničními systémy a vymezení vhodných podmínek pro rozvoj jednotného evropského železničního prostoru (ec.europa.eu, 2024a). Dokument, obsahující základní cíle a nástroje k jejich dosažení se nazývá Bílá kniha – Plán jednotného evropského dopravního prostoru (Pernice, 2023).

První železniční balíček z roku 2001 povolil železničním dopravcům nediskriminovaný přístup k transevropské síti. Tento balíček obsahuje směrnice o rozvoji železnic společenství, o udělování licencí železničním podnikům a o přidělování kapacity železniční infrastruktury a její zpoplatnění (ec.europa.eu, 2024b).

Druhý železniční balíček byl navržen roku 2002. Jedná se o soubor opatření, která řeší revitalizaci železnic prostřednictvím výstavby integrovaného evropského železničního

prostoru. Tato opatření řeší také bezpečnost a otevření trhu železniční nákladní dopravy. Tento balíček urychlil liberalizaci služeb železničních nákladních dopravy takovým způsobem, že úplně otevřel trh železniční nákladní dopravy hospodářské soutěži. Byly zavedeny jednotné postupy při vyšetřování nehod a v každém členském státu EU byly zřízeny bezpečnostní orgány. Balíček tvoří směrnice z roku 2004 (ec.europa.eu, 2024c).

Třetí železniční balíček řeší liberalizaci trhu osobní železniční dopravy, regulaci práv cestujících a certifikaci vlakového personálu. Díky tomuto balíčku byl zaveden evropský průkaz strojvedoucího, díky kterému se strojvedoucí mohou pohybovat po celé evropské železniční síti. Řidiči vlaků musejí také splňovat požadované vzdělání a specifické řídičské dovednosti. Balíček byl vydán v roce 2007 (ec.europa.eu, 2024d).

Poslední čtvrtý železniční balíček je tvořen směrnicemi z roku 2016 obsahuje soubor šesti legislativních textů, které jsou nezbytné pro dokončení jednotného evropského železničního prostoru. Hlavním cílem je oživení železničního sektoru a zvýšení jeho konkurenceschopnosti vůči jiným dopravním sektorům. Balíček je postaven na dvou pilířích, přijatých Evropským parlamentem a Radou v roce 2016. Tržní pilíř dokončuje proces otevírání trhu a stanovuje pravidla neustrannosti při správě železnic. Technický pilíř posiluje konkurenceschopnost železniční dopravy za pomoci snížení nákladů a administrativních úkonů pro železniční dopravce.

Technický pilíř obsahuje:

- nařízení (EU) 2016/796 o Železniční agentuře Evropské unie a o zrušení nařízení (ES) č. 881/2004,
- směrnici (EU) 2016/797 o interoperabilitě železničního systému v Evropské unii (přepracování směrnice 2008/57/ES),
- směrnici (EU) 2016/798 o bezpečnosti železnic (přepracování směrnice 2004/49/ES).

Tržní pilíř obsahuje:

- nařízení (EU) 2016/2338, kterým se mění nařízení (EU) 1370/2007, které se zabývá uzavíráním smluv o veřejných službách ve vnitrostátní přepravě cestujících po železnici („nařízení o službách ve veřejném zájmu“),

- směrnici 2016/2370/EU, kterou se mění směrnice 2012/34/EU, která se zabývá otevřením trhu služeb vnitrostátní přepravy cestujících po železnici a správou železniční infrastruktury („směrnice o správě“),
- nařízení (EU) 2016/2337, kterým se zrušuje nařízení (EHS) 1192/69 o normalizaci účetnictví železničních podniků (ec.europa.eu, 2024_e).

2. 7. Poskytovatelé železniční dopravy

Liberalizace železnice se dotkla také České republiky a v současné době zde působí velké množství soukromých dopravců. Provozování železniční dopravní cesty je výhradně ve vlastnictví státu, pod záštitou již zmiňované Správy železnic. Ta musí zajistit, aby všichni dopravci, splňující podmínky dle zákona o drahách, měli rovný přístup na drážní infrastrukturu (Správa železnic, 2024_c).

Dle seznamu dopravců uveřejněnému k 1. 9. 2022 Drážním úřadem, se na území České republiky vyskytuje 107 českých a 21 zahraničních provozovatelů drážní dopravy. Dalších 7 zahraničních dopravců má povolení zajíždět do přechodových pohraničních stanic (Drážní úřad, 2022). Mezi největší provozovatele osobní železniční dopravy v České republice patří nejen dominantní České dráhy, ale také RegioJet a. s., Leo Express Global, a. s., Arriva vlaky, s. r. o., a GW Train Regio, a.s.

Pokud bychom se vrátili o dekádu nazpět, zjistili bychom, že takřka 100 % osobní železniční dopravy ovládal monopolní národní dopravce České dráhy. V roce 2022 to však bylo už jen necelých 83 %. Tento pokles zapříčinila především liberalizace železnice, kdy se na scéně začali objevovat noví levnější soukromí dopravci, kteří se snaží převzít výhradní postavení na státem dotovaných linkách. Podíl Českých drah tak stále klesá (e15, 2023_b). Podíly dopravců na trhu osobní železniční dopravy v ČR za rok 2023 v % podle vlakokilometrů jsou zobrazeny na obrázku č. 6.

„Je logické, že po určitou dobu bude docházet k poklesu našeho podílu, stejně jako k tomu došlo v ostatních zemích, které k liberalizaci služeb ve veřejné železniční dopravě přistoupily. Naším dlouhodobým cílem je udržet podíl v osobní dopravě v Česku na co nejvyšší úrovni. Jako optimální vnímáme rozsah mezi 75 a 80 procenty,“ (Vanda Rajnochová, 2023).

Obrázek 6: Podíly dopravců na trhu osobní železniční dopravy v ČR za rok 2023 v % podle vlakokilometrů

| Dopravce | vlkm |
|----------------------------|--------|
| České dráhy, a.s. | 81,76% |
| RegioJet a.s. | 5,74% |
| ARRIVA vlaky s.r.o. | 5,24% |
| Die Länderbahn CZ s.r.o. | 2,17% |
| GW Train Regio a.s. | 1,92% |
| Leo Express s.r.o. | 1,46% |
| RegioJet UK a.s. | 0,72% |
| Leo Express Tenders s.r.o. | 0,46% |
| KŽC Doprava, s.r.o. | 0,19% |
| Ostatní | 0,34% |

Zdroj: Správa železnic, 2024_b

Co se týče evropských měřítek, mezi největší železniční dopravce patří např. německé DB¹, rakouské ÖBB² nebo švýcarské SBB³ (Zdopravy.cz, 2018_a).

2. 8. Služby poskytované během přepravy

Doprava zastává v kontextu rozvoje mezinárodního trhu zboží a služeb strategickou pozici. V dobách minulých sloužila doprava pouze jako nástroj k překonání určité vzdálenosti, dnes však plní také roli zážitkovou. V důsledku globalizace dochází stále k vyšším nárokům na přepravu lidí do zaměstnání, škol nebo za rekreací. Vývoj dopravy je ovlivňován jak rozvojem techniky, tak hospodářstvím jednotlivých států. Mezi současné trendy v osobní přepravě spadá především bezpečnost, rychlost, pohodlí a kultura cestování (Zurynek, Zelený, Mervart, 2008).

Hovoříme tedy o službách v osobní železniční dopravě. Sektor služeb je velmi rozsáhlý. Samotnou dopravu můžeme zařadit do služeb kvartérních, to znamená, že v těchto službách dochází k usnadňování, rozdělování činností a tím zefektivnění práce (Vašítková, 2008).

2. 8. 1. Služby z pohledu marketingu

Z pohledu marketingu je cílem organizace je vytvořit, získávat a udržet si zákazníky. Aby tento proces správně fungoval, musí organizace vytvořit a dodat produkty nebo služby, které lidé chtějí a ocení je. Organizace si také musí udržet náskok před nabídkou konkurence. Žádná organizace nemůže tyto činnosti provádět instinktivně a náhodně, ale musí vytvořit strategii, která povede k naplnění daných cílů a plánů. Veškeré

¹ DB – Deutsche Bahn

² ÖBB – Österreichische Bundesbahnen

³ SBB – Schweizerische Bundesbahnen

marketingové aktivity dané organizace, se soustředí na poznávání a uspokojování potřeb nejen zákazníků, ale také samotné organizace.

Marketingový mix

Soubor nástrojů, pomocí kterých se utváří vlastnosti nabízených služeb, se nazývá marketingový mix. Jednotlivé prvky mixu slouží k uspokojení potřeb zákazníka a vytváření zisku organizaci. Marketingový mix původně obsahoval 4 prvky (v angličtině 4P):

- produkt (product) – vše, co organizace nabízí spotřebiteli k uspokojení jeho potřeb,
- cena (price) – vychází především z nákladů a stává se významným ukazatelem kvality,
- distribuce (place) – způsoby distribuce od výrobce ke konečnému zákazníkovi,
- marketingová komunikace (promotion) – způsoby propagace produktu.

Později se ukázalo, že tato čtyři P pro účinné vytváření marketingových plánů nestačí a k tradičnímu marketingovému mixu se připojily další tři P:

- materiální prostředí (physical evidence) - cílem je ukázat prostředí, ve kterém produkty či služby vznikají,
- lidé (people) – zaměstnanci hrají při poskytování služeb významnou roli, jsou v kontaktu se zákazníkem, proto je musí organizace neustále vzdělávat a náležitě odměňovat,
- procesy (process) – jedná se o to, jak společnost nabízí produkt nebo službu, proces musí být snadno pochopitelný pro zákazníky (např. objednávkový proces, přístup k informacím, doručování) (Vašítková, 2014).

2. 8. 2. Základní a doplňkové služby

V rámci vnitrostátní i mezinárodní přepravy jsou mimo dopravy poskytovány i další služby jako např:

- poskytování informací o dopravních spojích,
- prodej dopravních cenin,
- poskytování služeb na nádražích,
- úschova a přeprava zavazadel,
- ubytovací služby v lůžkových a lehátkových vozech,

- stravovací služby v restauračních a jídelních vozech (Orieška, 1999).

2. 8. 2. 1. Občerstvení

Poskytování občerstvení na palubách vlaků se v posledních letech stává již standardem. V mnoha vlacích vyšších kategorií je proto zajištěn gastronomický servis formou restauračních/jídelních vozů, pojízdného minibaru nebo roznášky po vlaku (Orieška, 2010). Jídelní vozy společnosti JLV (Jídelní a lůžkové vozy) a minibar využívá státní dopravce České dráhy a roznášku po vlaku někteří soukromí dopravci. Ve vlaku se můžeme setkat také s automatem na drobné občerstvení.

2. 8. 2. 2. Internetová bezdrátová síť

Možnost připojení k internetové síti je dnes také zcela běžnou záležitostí. Wi-Fi připojení k internetu je jedna z nejčastěji požadovaných služeb ze strany objednatelů dopravy i ze strany cestujících. Připojení musí být kvalitní, aby cestující měl možnost využívat čas na cestě např. k vyřizování e-mailů. Prvním dopravcem, který poskytl cestujícím Wi-Fi připojení ve vlacích byl RegioJet v roce 2011. Následovaly také České dráhy, které mají k roku 2023 pokryto internetem 766 vozů pro dálkovou dopravu (Krapinec, 2023).

2. 8. 2. 3. Dostupnost elektrických zásuvek

Dalším moderním prvkem ve vlaku jsou elektrické zásuvky pro napájení drobné elektroniky. Tuto možnost dnes nabízí jak státní dopravce, tak ti soukromí. Elektrické zásuvky jsou umístěny většinou pod sedadly nebo v jejich těsné blízkosti na boční stěně vozu (České dráhy, 2016a).

Mezi dalšími doplňkovými službami, které jsou poskytovány při přepravě zmíním také např. tiché, dámské a dětské oddíly, palubní portál nebo autovlaky. (České dráhy, 2016a).

2. 8. 3. Srovnání evropských železničních dopravců

Dle žebříčku srovnání kvality a služeb evropských dopravců, který sestavila britská společnost Loco2, jsou nejlepšími železničními dopravci švýcarské SBB, německé DB a rakouské ÖBB. Dle autorů tohoto žebříčku, prošlo cestování vlakem v posledních letech výrazným zvýšením kvality a začínají cestovat také lidé, kteří se tomuto typu dopravy dříve bránili. (Zdopravy.cz, 2018a). Jedná se totiž o příležitost porovnávat služby jednotlivých dopravců. Lidé tak mohou zažít cestování, které nikdy nebylo tak pohodlné jako dnes (Andrews, 2018).

Společnost Loco2 porovnala služby celkem 16 evropských železničních dopravců. Průzkum se zaměřoval např. na byznys zákazníky, rodiny s dětmi, cestující s batohem, cyklisty nebo páry. V dalších kategoriích byla sledována také kvalita a cenová dostupnost občerstvení nabízeného ve vlacích, klidné zázemí ve vlaku, oblast životního prostředí a rychlost vlaků. Železniční společnosti, které byly srovnávány musely provozovat vysokorychlostní vlaky na dlouhé vzdálenosti, a to alespoň na 400 km/h. Tato kritéria splnilo 16 evropských dopravců (Alleo, Deutsche Bahn, České dráhy, Cross Country, Eurostar, Great Western Railway, Italo, Lyria, ÖBB, Renfe, SBB, SNCF⁴, Thalys, Trenitalia, Virgin East Coast a Virgin West Coast) (Zdopravy.cz, 2018_a).

V tomto žebříčku se několikrát v různých kategoriích umístily také České dráhy. V kategorii jídlo na palubě se umístily na prvním místě, a to díky svým jídelním vozům. Dle žebříčku nabízejí nejlepší občerstvení na palubě (Zdopravy.cz, 2018_a). Následující tabulka zobrazuje vybrané kategorie z žebříčku hodnocení. Můžeme vidět, že celkově nejlepšími evropskými dopravci jsou SBB, DB a ÖBB. Nejrychlejší spojení nabízí francouzské SNCF, španělské Renfe a Eurostar.

Tabulka 3: Výsledky srovnání dopravců

| Kategorie | 1. místo | 2. místo | 3. místo |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------|--------------------|
| Celkově | SBB | DB | ÖBB |
| Cestování pro rodiny s dětmi | SBB | DB | ÖBB |
| Batůžkáři | DB | ÖBB | České dráhy |
| Jídlo na palubě | České dráhy | SBB | DB |
| Rychlost spojení | SNCF | Renfe | Eurostar |
| Cestování pro páry | ÖBB | SBB | České dráhy |

Zdroj: Zdopravy.cz, 2018_a – vlastní zpracování

⁴ SNCF – Société nationale des chemins de fer français

3. Metodika

3. 1. Cíl práce

Cílem mé bakalářské práce je na základě hloubkové analýzy současného stavu, trendů a zákaznických preferencí zhodnotit současný stav v poskytování palubního servisu a návazných produktů u vybraného železničního dopravce. Cílem práce je rovněž připravit návrhy marketingové a prodejní podpory inovovaných produktů zkoumané společnosti.

3. 2. Výzkumné otázky

Nejprve jsem formulovala výzkumné otázky, na které jsem za pomoci výzkumných metod hledala odpovědi.

- Jsou lidé spokojeni s aktuálními službami v osobní železniční dopravě?
- Jaké jsou klíčové potřeby a preference cestujících ve vztahu k palubnímu servisu?
- Existují nějaké služby osobní železniční dopravy, které společnost RegioJet, a. s. neposkytuje a konkurence ano?

3. 3. Výzkumné metody

Jako kvantitativní výzkumnou metodu pro získání informací jsem zvolila dotazníkové šetření. V rámci metody kvalitativní jsem provedla několik polostrukturovaných rozhovorů a vlastní pozorování.

Dotazníkové šetření

Jednou z nejčastějších metod kvantitativního sběru dat je dotazníkové šetření. Jeho výhodou je relativně nízká časová a finanční náročnost, možnost opakovaného použití dotazníku a anonymita respondentů. Stěžejním krokem je důsledná specifikace cílů práce a vytvoření hypotéz (předpokladů), které následně pomocí dotazníku ověříme. Odpovědi se tedy mohou s těmito předpoklady shodovat nebo se lišit (Havlíčková, 2015). Hotový dotazník bychom také měli otestovat v rámci předvýzkumu neboli tzv. pilotního výzkumu. Dotazník musí být přímý, srozumitelný a nezaujatý (Vašítková, 2014). Otázky musí být kladeny tak, aby je pochopili všichni respondenti a minimalizovali se tak nejasné a chybné odpovědi. Proto bychom se měli vyvarovat odborným názvům nebo cizím slovům, popřípadě dovysvětlit (Kozel, 2006).

Bakalářská práce se zaměřuje na spokojenost účastníků osobní železniční dopravy s aktuálními poskytovanými službami v této oblasti. V rámci kvantitativního výzkumu

bylo provedeno dotazníkového šetření (viz příloha č. 1). Dotazník byl mezi veřejnost distribuován online, v období od srpna do listopadu roku 2023 a oslovenými respondenty byli lidé, kteří využívají služby osobní železniční dopravy. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 158 respondentů.

K vytvoření dotazníku jsem využila nástroj Google Forms, ve kterém se respondenti mohou snadno orientovat. Hned na úvod jsou respondenti přivítáni, informováni o účelu dotazníku a upozorněni na to, že dotazník je zcela anonymní. Dotazník tvoří celkem 27 otázek, z nichž 2 jsou identifikační, sloužící k rozřazení respondentů.

Použila jsem otázky jak otevřené, uzavřené, polouzavřené, tak i výběr z více variant a Likertova škála. Dotazník jsem formulovala tak, aby jeho vyplnění zabralo respondentům maximálně 10 minut. Před finálním rozesláním dotazníku jsem provedla tzv. pilotáž se 4 respondenty, kteří dotazník vyplnili nanečisto. Na základě jejich připomínek o srozumitelnosti otázek jsem následně provedla úpravy všech nedostatků a dotazník byl připraven k rozeslání veřejnosti.

Dotazník jsem strukturovala od obecných otázek k těm specifickým. Na začátku respondenti odpovídali na to, jak často a z jakého účelu využívají osobní železniční dopravu. Dále vyjadřovali své preference výběru železničního dopravce. Poté se několik otázek věnovalo občerstvení na palubě vlaku. Další sada otázek obsahovala tvrzení, kde se respondenti rozhodovali, jaký pro něj mají dané výroky význam. Následovalo několik otázek na téma cestování vlakem do zahraničí a hodnocení kvality vlaků a nádraží v České republice. Nechyběli zde ani otázky o využívání e-shopů dopravců a otázky ohledně cen vlakových jízdenek. Na konci dotazníku byl pro respondenty připraven prostor pro stručné vyjádření o tom, jaké služby osobní železniční dopravy rádi využívají a jaké služby by si představovali do budoucna.

Po ukončení sběru dat jsem s pomocí programu Microsoft Excel vytvořila jednoduché grafy, interpretující odpovědi respondentů.

Polostrukturovaný rozhovor

Tento typ rozvorou se používá v případě kvalitativního sběru dat a spadá pod tzv. osobní dotazování. Toto dotazování se provádí za pomoci osobního kontaktu s respondentem (tzv. Face to Face). Hlavní výhodou osobního dotazování je existence přímé zpětné vazby mezi tazatelem a respondentem. Tento typ dotazování má nejvyšší návratnost odpovědí. Náročnost však spočívá v časových a finančních nákladech.

Respondenti také musejí být ochotni spolupracovat. V rámci osobního dotazování rozlišujeme několik druhů rozhovorů. Jedním z nich je právě polostrukturovaný rozhovor, kde tazatel vede část rozhovoru ve stanoveném pořadí a zbytek dotazů volně doplňuje (Kozel, 2006). Výhodou polostrukturovaného rozhovoru je skutečnost, že tazatel může položené otázky upravovat s ohledem na aktuální situaci a plynutí rozhovoru (Hricová, Ondrášek & Urban, 2023).

V rámci svého výzkumu jsem provedla celkem 3 krátké polostrukturované rozhovory. První z nich byl s cestujícím, který pravidelně jezdí vlakem společnosti RegioJet a vyjadřoval se především k průběhu palubního servisu během přepravy. Další rozhovor byl proveden se strojvedoucím a strojmistrem železniční dopravy ohledně kvality vlaků a dopravních cest. Poslední rozhovor jsem vedla s produktovým manažerem společnosti JLV, a.s., který se vyjádřil k tématu jídelních vozů a občerstvení.

Vlastní pozorování

Jako druhou metodu kvalitativního výzkumu jsem provedla vlastní pozorování. To je považováno za tradiční metodu sběru dat. Pozorováním se pozorovatel aktivně zapojuje do života dění skupiny či komunity, kterou pozoruje a tímto způsobem získá velmi přesná data (Hricová, Ondrášek & Urban, 2023).

Pozorování probíhalo dlouhodobě během studijní praxe a dlouhodobého pracovního vztahu s analyzovaným poskytovatelem služeb. Pro pozorování byl také důležitý můj kladný vztah k železniční dopravě a vztahy s představiteli dopravců i správců infrastruktury. Pozorování chování zákazníků je standardní součástí práce vlakového personálu, kdy jsem toto pozorování použila i pro vytváření výzkumné části práce.

4. Výzkumná část práce

V této kapitole bude představena samotná společnost RegioJet, a. s. a její aktivity. Přiblížíme si historii společnosti, dále pak vývoj vlakových linek, autobusový vozový park, vnitřní organizaci, ekonomickou situaci, konkurenci a v neposlední řadě budou detailně rozebrány veškeré železniční přepravní služby, které jsou hlavním předmětem této práce a které jsou nedílnou součástí konceptu společnosti.

4. 1. Představení společnosti RegioJet, a. s.

- Datum vzniku a zápisu: 20. března 2009.
- Spisová značka: B 5816 vedená u Krajského soudu v Brně.
- Obchodní firma: RegioJet, a. s.
- Sídlo: Náměstí Svobody 86/17, Brno-město, 602 00 Brno.
- IČO: 283 33 187.
- Právní forma: Akciová společnost.
- Předmět činnosti: provozování dráhy a drážní dopravy,
pronájem nemovitostí, bytů a nebytových prostor.
- Předmět podnikání: výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona,
hostinská činnost,
prodej kvasného lihu, konzumního lihu a lihovin,
zprostředkování obchodu a služeb,
velkoobchod a maloobchod,
reklamní činnost, marketing, mediální zastoupení,
provozování cestovní agentury a průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu.
- Správní rada: Člen správní rady:
Ing. RADIM JANČURA, dat. nar. 12. ledna 1972,

č.p. 57, 739 15 Staré Hamry.

Den vzniku členství: 2. srpna 2021.

- Počet členů: 1.
- Způsob jednání: Za společnost jedná člen správní rady samostatně.
- Jediný akcionář: STUDENT AGENCY k.s., IČ: 253 17 075
náměstí Svobody, 602 00 Brno.
- Akcie: 9 376 ks kmenové akcie na jméno v zaknihované podobě ve jmenovité hodnotě 20 000,- Kč,
zapsáno 14. října 2016.

2 ks kmenové akcie na jméno v zaknihované podobě ve jmenovité hodnotě 7 000,- Kč,
zapsáno 14. října 2016.
- Základní kapitál: 187 534 000,- Kč,
Splaceno: 100 %,
zapsáno 22. srpna 2011

(Veřejný rejstřík a sbírka listin, Justice.cz, 2024).

4. 1. 1. Historie společnosti STUDENT AGENCY

Samotná společnost RegioJet, a. s. je součástí holdingu STUDENT AGENCY, jehož historie sahá až do roku 1993. Tehdy se pan Radim Jančura, v té době ještě mladý student brněnského Vysokého učení technického, rozhodl podnikat a založil agenturu zprostředkovávající zahraniční au pair pobyty pro mladé studenty z České republiky. Ti tak měli možnost bezpečně vycestovat za prací do různých koutů Evropy a USA. V následujících letech se agentuře velmi dobře dařilo, a proto v roce 1996 Radim Jančura zakládá společnost STUDENT AGENCY a přijímá první zaměstnance. V té době firma

rozšiřuje své portfolio o zprostředkování jazykových pobytů a autobusovou dopravu. Aby byly autobusy snadno rozpoznatelné, zvolila se pro ně výrazná žlutá barva. Hlavním záměrem bylo vytvoření něčeho, co bylo v českých poměrech neobvyklé a nevídané. Proto se na palubě autobusů začaly objevovat stewardky, které se po celou dobu jízdy staraly o pohodlí cestujících. Během cesty byly v autobusech k dispozici toalety, drobné občerstvení a káva. Autobusy byly zpočátku využívány především klienty, kteří mířili do Velké Británie na pracovní pobyty (STUDENT AGENCY, 2024_a).

V roce 1998 se STUDENT AGENCY stala největší au pair agenturou na světě a získala ocenění mezinárodní asociace IAPA (International au pair association). Ve stejném roce se otevírá také první pobočka STUDENT AGENCY v Bratislavě. Během následujících let společnost vstupuje také do letecké asociace IATA a nabídka služeb se rozšiřuje o prodej letenek za zvýhodněné ceny. Za tímto účelem byla zřízena sesterská společnost ORBIX s. r. o., která se zabývá především cestovním managementem služebních a obchodních cest. Pro českou autobusovou dopravu byl významný také rok 2004. Na tuzemských silnicích se začínají hojně objevovat žluté autobusy. Jízdenky jsou nabízeny za nízké ceny a o cestující se stará palubní personál nabízející teplé nápoje, denní tisk a časopisy zdarma. Tento typ cestování se těšil velké oblibě, a proto docházelo k neustálému rozšiřování linek jak po České republice, tak po Evropě. Později byly nasazeny také moderní autobusy ve stylu FUN & RELAX, které disponují zabudovanými dotykovými obrazovkami s nabídkou filmů a her (STUDENT AGENCY, 2024_a).

4. 1. 2. Vývoj vlakových linek RegioJet

Společnost STUDENT AGENCY prosperovala, a tak se v roce 2009 Radim Jančura rozhodl angažovat také v železniční dopravě. STUDENT AGENCY získala licenci pro provozování železniční dopravy na území České republiky a byla založena právě dceřiná společnost RegioJet. První žlutý vlak vyjel na trase Praha – Ostrava – Žilina a cestujícím byl poskytnut nadstandardní servis. V průběhu let došlo k otevření dalších linek, a to na trasách Praha – Košice a Praha – Zvolen. Posun zažívaly také linky autobusů. V roce 2015 se otevírá linka do Bratislavy a Vídně. O rok později dochází k rebrandingu autobusů STUDENT AGENCY na RegioJet, a to hlavně z důvodu lepší orientace cestujících (STUDENT AGENCY, 2024_a).

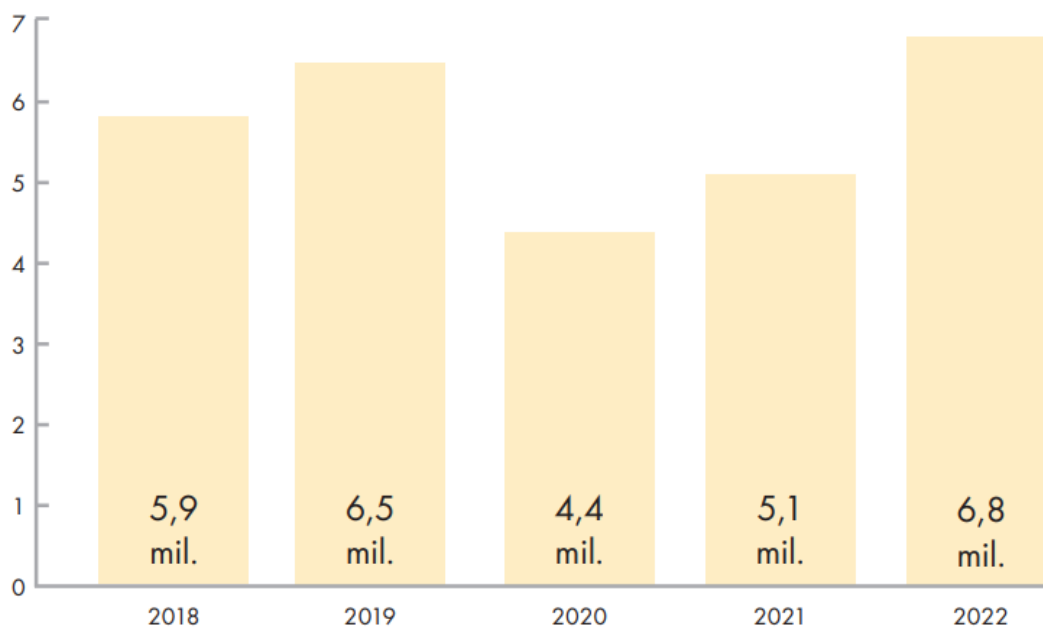
Obrázek 7: Logo společnosti RegioJet



Zdroj: Sysloun.cz, 2024

. V roce 2016 vlaky RegioJet začaly zajišťovat významné mezinárodní spojení na trase Praha – Brno – Bratislava, Praha – Brno – Vídeň a klíčové vnitrostátní spojení na trase Praha – Brno. Objevují se také první noční spací vozy, a to na trase Praha – Košice. V roce 2018 RegioJet vítězí v poptávkových řízeních Ústeckého kraje a ministerstva dopravy jako provozovatel regionálních vlakových spojů v Ústeckém kraji a rychlíků na lince R8 z Brna do Ostravy a Bohumína. Vystřídal tak národního dopravce České dráhy, a. s. Rok 2019 byl pro společnost jedním z rekordních, a to jak z hlediska zisku, tak i počtu přepravených cestujících (Manuál pro nové zaměstnance společnosti RegioJet, 2022).

Graf 2: Počet přepravených cestujících dálkovými vlaky RegioJet za posledních 5 let



Zdroj: Výroční zpráva RegioJet o činnosti 2022

Provoz však byl následně významně ovlivněn pandemií COVID – 19. Převážně služby musely být výrazně omezeny. Servis na palubách vlaků již neprobíhal takovým způsobem, na jaký byli cestující zvyklí. Z grafu o počtu přepravených cestujících můžeme vidět, že v roce 2020 byl zaznamenán výrazný pokles počtu přepravených

cestujících. RegioJet však na tuto situaci dokázal poměrně pohotově reagovat a pro léto téhož roku připravil provoz letní vlakové linky do Chorvatského Splitu a Rijeky. Tato linka se brzy stala letním fenoménem a oblibu si získala především u tuzemských cestujících. Ke konci léta 2020 byla následně spuštěna linka z Prahy do Budapešti (Manuál pro nové zaměstnance společnosti RegioJet, 2022). Podle mluvčí RegioJetu Alexandry Janoušek Kostřicové byla linka do Chorvatska jednou z nejdelších v Evropě, nesla však svá rizika (Hospodářské noviny, 2024).

„Tato linka byla jednou z nejdelších v Evropě, projížděla mnoha státy a kvůli výlukám nesla rizika zpoždění. Proto jsme se rozhodli přeměrovat kapacitu vlaků na jiné spojení, konkrétně z Prahy na Ukrajinu,“ (Janoušek Kostřicová, 2024).

Populární vlaky do Chorvatska budou tedy v roce 2024, po 4 letech provozu, poprvé nahrazeny autobusy (Hospodářské noviny, 2024).

V souvislosti s válečným konfliktem na Ukrajině zareagovala společnost RegioJet na žádost hlavního města Ukrajiny a Ukrajinských železnic vzájemnou spoluprací s Člověkem v tísní, ČD Cargo a Rail Cargo Group. 1. 3. 2022 byla spuštěna humanitární vlaková linka mezi Českou republikou a Ukrajinou. Vlaky na této lince vyjížděly 3x týdně v každém směru a jejich kapacita byla až 20 vozů. Ty sloužily k přepravě osob a palet s potravinami, léky a hygienickými potřebami. Z hlavního města Prahy se tak vyvážel náklad s humanitární pomocí na Ukrajinu a v opačném směru, z polského hraničního města Přemyšl, ukrajínští uprchlíci do České republiky. Vlaky zastavovali také v Ostravě, Olomouci a Pardubicích. Přeprava ukrajinských cestujících byla v té době zcela zdarma. K dispozici měli ve vlaku připravené lůžko, povlečení a zdarma si také mohli objednat veškeré občerstvení. Přednostní rezervace místa nebyla možná, na palubu byla přijati všichni lidé s ukrajinským pasem do vyčerpání kapacit. Přednost však měli ženy a děti. V České republice se o uprchlíky dále postarali dobrovolníci z charitativních organizací. Provoz humanitárních vlaků financovala sama společnost RegioJet (RegioJet, 2024_a). V současné době linka z Prahy do polského Přemyšlu stále funguje. Ovšem jako běžná mezinárodní linka, nikoliv humanitární. První rok jejího provozu v roce 2022 na ní bylo přepraveno téměř 110 000 cestujících (RegioJet, 2023_b).

4. 1. 3. Současné vlakové linky

Počty přepravených cestujících vlaky RegioJet po covidovém období stále rostou a předbíhají také rekordní rok 2019. Největší meziroční nárůst přepravených cestujících byl zaznamenán na lince Praha – Brno – Vídeň – Budapešť s 650 tisíci cestujícími. To je meziroční nárůst o 150 %. Na této lince přepravil RegioJet od jejího spuštění v roce 2020 přes milion sto cestujících. V současné době se vlakové linky společnosti RegioJet větví na severní a jižní spoje. Jedná se o linky, které jsou provozovány v dopravní kategorii InterCity/EuroCity s označením RJ na komerční riziko dopravce. Ten si na palubách těchto vlaků sám určuje smluvní přepravní podmínky a tarify pro přepravu cestujících a zavazadel. RegioJet dále provozuje další dvě linky s označením R8 a R23. Ty jsou provozovány v kategorii Rychlík s označením R, v závazku veřejné služby na objednávku Ministerstva dopravy České republiky. Na těchto linkách je dopravce již omezen smluvními přepravními podmínkami Ministerstva dopravy České republiky (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024). V roce 2024 začal RegioJet provozovat další klíčové linky. Nejprve byla spuštěna linka do ukrajinského Čopu, a to jako prodloužení noční linky Praha – Košice. Následně došlo k zavedení spojů, které obsluhují pouze úsek Vídeň – Budapešť a zpět (Petr Bezděčík, vedoucí přepravy, 2024). Tyto spoje jsou využívány především zahraničními cestujícími.

Severní větev IC (komerčních) linek s označením RJ

- Praha – Opava-východ a zpět,
- Praha – Bohumín a zpět,
- Praha – Havířov a zpět,
- Praha – Návší a zpět,
- Praha – Košice – Čop a zpět,
- Praha – Přemysl a zpět.

Jižní větev IC (komerčních) linek s označením RJ

- Praha – Brno a zpět,
- Praha – Bratislava a zpět,
- Praha – Vídeň a zpět,
- Praha – Budapešť a zpět,
- Praha – Žilina a zpět,
- Vídeň – Budapešť a zpět.

Linka R8 (státní rychlíková linka⁵)

- Brno – Bohumín a zpět.

Linka R23 (státní rychlíková linka)

- Kolín – Ústí nad Labem a zpět (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024).

Obrázek 8: Vlakové a autobusové linky RegioJet



Zdroj: Výroční zpráva RegioJet o činnosti 2022

Na schématu jsou vyobrazeny veškeré vnitrostátní i mezinárodní spoje společnosti RegioJet. Jsou zde zahrnuty vlakové, autobusové i návazné autobusové linky. Vlaky zajišťují dopravní spojení pouze v České republice, Maďarsku, Polsku, Rakousku, na Slovensku a Ukrajině. Do září roku 2023 také v Chorvatsku, v rámci již zmiňované letní linky. Pro cestování do ostatních států Evropy, jako je Německo, Itálie, Francie nebo Velká Británie jsou nasazeny pouze autobusové spoje.

4. 1. 4. Autobusový vozový park RegioJet

Na konci roku 2023 společnost RegioJet ohlásila uvedení dvaceti zcela nových dvoupodlažních autobusů německého výrobce Setra. Tyto autobusy v současné době obsluhují linky do populárních evropských destinací, jako je Vídeň, Berlín, Anglie, Francie, Švýcarsko nebo Itálie. Tyto nové autobusy jsou zajímavé hlavně uspořádáním sedadel na horní palubě. Na jedné straně se nachází klasické dvousedadlo, přes uličku je

⁵ Provozována v rámci závazku veřejné služby podle dlouhodobé smlouvy se státem

však sedadlo jen jedno. To je ideální volbou pro cestující, kteří se na trasu vydávají sami nebo zkrátka jen chtějí mít více soukromí. V dolním podlaží najdeme klasické uspořádání sedadel. Interiér autobusů navrhnul sám majitel společnosti pan Radim Jančura. Kapacita jednoho takového autobusu je 58 cestujících. V autobusu stejného typu však konkurence umístí až 80 cestujících. Díky tomu, že se upravil počet sedadel, zde vzniklo více prostoru. Všechny tyto autobusy byly vyrobeny ve výrobním závodu Neu – Ulm v Německu. Karoserie však pocházejí z výrobního závodu v Holýšově. RegioJet podepsal kontrakt na nákup 150 autobusů Setra 531 DT.

Vybavení interiéru autobusů Setra:

- integrovaná klimatizace EvoCool TopAir,
- vestavěný samoobslužný automat na chlazené občerstvení Frenzel FOAS 170,
- plně nastavitelná křesla s podhlavníkem a ergonomicky tvarovaným stolčkem,
- palubní portál s nabídkou filmů a her a hudby,
- Wi-Fi připojení zdarma,
- zásuvky 230 V a USB/USB-C porty,
- toaleta,
- nabídka chlazené i nechlazené vody zdarma a bez omezení,
- káva a teplé nápoje z profesionálního kávovaru zdarma a bez omezení.

(RegioJet, 2023_h)

Obrázek 9: Interiér autobusu Setra



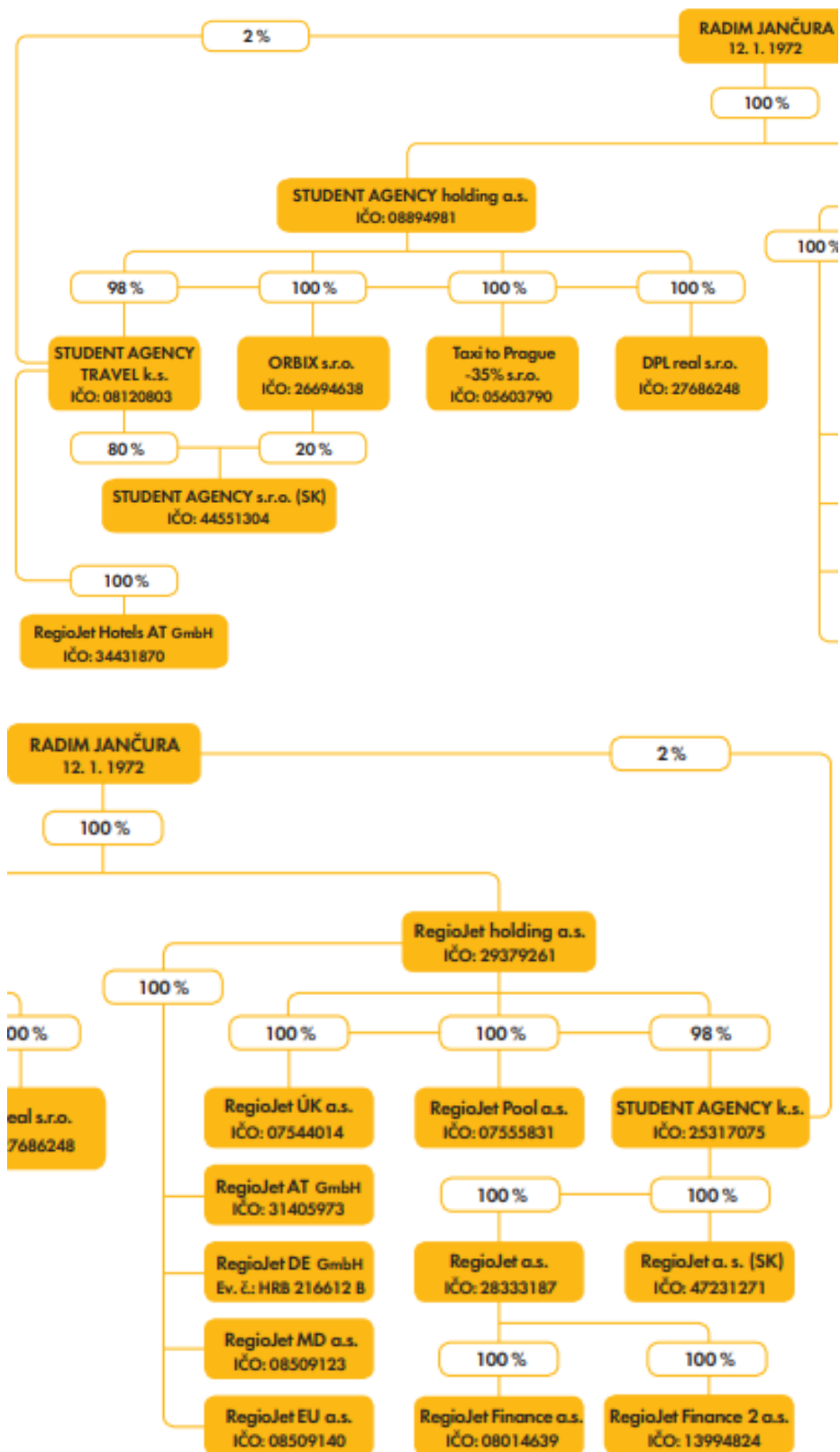
Zdroj: RegioJet, 2024_a

4. 1. 5. Organizační struktura

RegioJet je ryze česká společnost a v současné době se řadí mezi největší soukromé provozovatele železniční a autobusové dopravy ve střední Evropě (RegioJet, 2023_c). 1. ledna 2020 došlo z důvodu transparentního rozdělení podnikatelské činnosti k rozštěpení mateřské společnosti STUDENT AGENCY holding, a. s. (úsek zaměřený na poskytování služeb v oblasti cestovního ruchu – prodej zájezdů, letenek, pracovních a jazykových pobytů) a společnosti Regiojet, a. s. (úsek zaměřený na podnikání v oblasti přepravy cestujících). Jediným dosavadním vlastníkem obou společností je Ing. Radim Jančura. Pod společností STUDENT AGENCY holding, a. s. dále spadá STUDENT AGENCY TRAVEL, k. s., ORBIX, s. r. o, Taxi to Prague, s. r. o a DPL real, s. r. o. (Dům pánů z Lipé – sídlo společnosti). Pod společností RegioJet holding, a. s. dále spadá např. rakouská nebo německá dceřiná společnost (Výroční zpráva RegioJet o činnosti 2022).

Na obrázku č. 10 je zobrazena organizační struktura společností STUDENT AGENCY holding, a. s. a RegioJet holding, a. s. Pro lepší čitelnost je obrázek rozdělen.

Obrázek 10: Organizační struktura STUDENT AGENCY a RegioJet



Zdroj: Výroční zpráva RegioJet o činnosti 2022

4. 1. 6. Ekonomická situace

Po covidovém útlumu a následném zavedení nových linek začala společnost opět vykazovat rekordní hospodářské výsledky a předčila tak dokonce čísla z roku 2019. V roce 2022 společnost RegioJet dosáhla nejvyššího provozního zisku ve výši 749 milionů korun (RegioJet, 2023_b). Tržby za vlakovou a autobusovou dopravu v tomto roce činily 2,8 miliardy korun. Rekordy padaly také v počtu přepravených cestujících. Na svých vnitrostátních i mezinárodních vlakových spojích RegioJet přepravil téměř 7 milionů cestujících, což je o 40 % více než v roce 2021 (RegioJet, 2023_x). Průměrná obsazenost vlaků byla 85 % (RegioJet, 2023_b). Nárůst zaznamenaly také autobusy, které za rok 2022 přepravily 3,8 milionů cestujících, oproti roku 2021 se jedná o 54 % přírůstek (RegioJet, 2023_x).

Dle ředitele společnosti, pana Radima Jančury sice z vlaků ubylo business cestujících, avšak díky novým linkám např. v Ústeckém kraji se obrat společnosti zvýšil. Po skončení pandemie COVID – 19 lidé opět projeví zájem o cestování a RegioJet byl díky nasazení nových vagonů schopen pojmout ještě větší množství cestujících. Avšak a tím souvisel také růst nákladů, které společnost musela intenzivněji řešit. Jedná se především o růst cen energií, mzdové náklady a vysoké úrokové sazby. Zdražení se dotklo také nákladů na opravu a údržbu vlakové techniky. Všechny tyto jevy vedly během roku 2022 ke zdražování cen jízdenek (RegioJet, 2023_x).

4. 1. 7. Konkurence společnosti RegioJet

Společnost RegioJet provozuje železniční a autobusovou dopravu na úrovni vnitrostátní i mezinárodní. Na tomto poli působnosti se však objevuje několik významných soupeřů, kteří pro společnost představují konkurenci. Mezi největší železniční dopravce na českém území patří národní dopravce České dráhy a dále např. Leo Express, Arriva vlaky či GW Train Regio.

4. 1. 7. 1. České dráhy, a. s.

České dráhy konkurují RegioJetu nejvíce. Obě společnosti mají totiž společné velké množství tras. Také zákaznickým servisem jsou si velmi blízké. České dráhy nabízí pohodlné cestování vlaky IC (InterCity) po České republice a vlaky EC (EuroCity) do zahraničí. Cestující si zde mohou zvolit mezi první a druhou cestovní třídou s možností rezervace místenky. Ve všech vlacích Českých drah lze na rozdíl od RegioJetu přepravit jízdní kolo. Samozřejmostí je přeprava dětských kočárků a rozměrných zavazadel. Občerstvení je zde řešeno za pomoci jídelního nebo restauračního vozu, který se

provozován společností JLV, a. s. (Jídelní a lůžkové vozy). V některých vlacích Českých drah se také můžeme setkat s pojízdným minibarem. V první třídě je zajištěna obsluha cestujících a některé položky z občerstvení zdarma (České dráhy, 2016_c).

4. 1. 7. 2. Leo Express Global, a. s.

Co se týče Leo Expressu, ten RegioJetu konkuruje primárně na severní lince Praha – Ostrava. Na tuzemský trh tento český dopravce vstoupil v roce 2012 a působí také na polském, slovenském a německém trhu. V současné době provozuje železniční i autobusovou dopravu (iDNES.cz, 2020). Vlaky Leo Express zajíždí např. do Krakova, Žiliny nebo Košic. Od roku 2019 provozuje také regionální dopravu na Pardubicku. V prosinci roku 2023 Leo Express převzal také regionální železniční dopravu na nejvytíženější slovenské trase Bratislava – Komárno. Do následujících let společnost plánuje další rozšíření v oblasti střední Evropy. V roce 2019 dopravce přepravil téměř 2,4 milionu cestujících. V oblasti zákaznického servisu je Leo Express také zajímavou volbou. Dopravce disponuje moderními vlaky a taktéž nabízí možnost výběru cestovní třídy a nabídku palubního menu. Ve vyšších třídách jsou k dispozici vybrané položky z menu zdarma (Leo Express, 2024).

4. 1. 7. 3. Arriva vlaky s. r. o.

Jednou z největších evropských dopravních společností je také původně britská společnost Arriva, která působí v 10 evropských zemích a ročně přepraví více než 1,5 miliardy cestujících. Od roku 2010 je však součástí německého konceptu Deutsche Bahn. V České republice skupina Arriva provozuje celkem 2000 autobusů a 83 vlaků. Klíčovou aktivitou je provozování linkové autobusové dopravy. Denně vyjede přes 15 000 spojů a ročně je těmito autobusy přepraveno více než 115 milionů cestujících. Z toho důvodu, Arriva na českém trhu pravidelné osobní autobusové dopravy zaujímá vedoucí postavení. Na trh železniční osobní dopravy vstoupila v roce 2013 a od roku 2019 provozuje dceřiná společnost Arriva vlaky rychlíkové linky i osobní vlaky ve Zlínském a Libereckém kraji. Od roku 2020 se vlaky Arrivy objevují také na trase Pardubice – Liberec – Ústí nad Labem. V oblasti palubního servisu však Arriva není pro RegioJet konkurencí. Na palubách svých vlaků nabízí pouze vodu. (Arriva, 2024).

4. 1. 7. 4. GW Train Regio, a. s.

V neposlední řadě za zmínku stojí také společnost GW Train Regio, která je provozovatelem regionální osobní železniční dopravy v závazku veřejné služby celkem v šesti krajích České republiky, a to v Jihočeském, Karlovarském, Plzeňském, Ústeckém,

Královéhradeckém a Moravskoslezském. Ve spolupráci s ostatními zahraničními dopravci je provozována drážní doprava také mezi Německem na trase Kraslice – Klingenthal a Polskem na trase Královec – Lubawka a Meziměstí – Mioszów. Na základě smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících společnost provozuje také rychlíkovou linku na trase Plzeň – Most (GW Jihotrans, 2024). V oblasti palubního servisu GW Train není pro RegioJet konkurencí. Služby tohoto typu nenabízí.

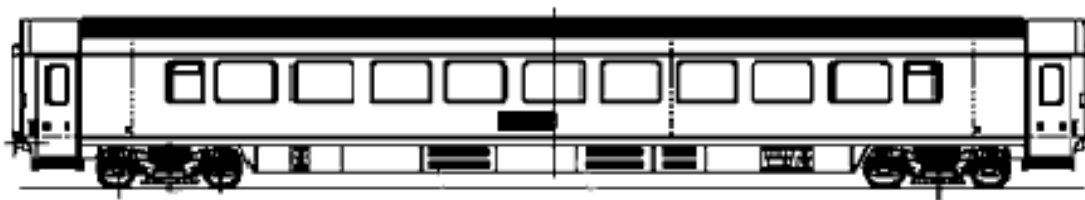
4. 2. Železniční přepravní služby

Nyní budou rozebrány samotné železniční přepravní služby společnosti RegioJet, které jsou poskytovány v rámci jejího fungování a přepravy cestujících. Jsou zde přiblíženy složky, se kterými se můžeme v rámci cestování RegioJetem setkat, jako je vlaková flotila, přepravní podmínky, typy jízdenek, rozdělení cestovních tříd, možnosti občerstvení nebo věrnostní program.

4. 2. 1. Vlaková flotila RegioJet

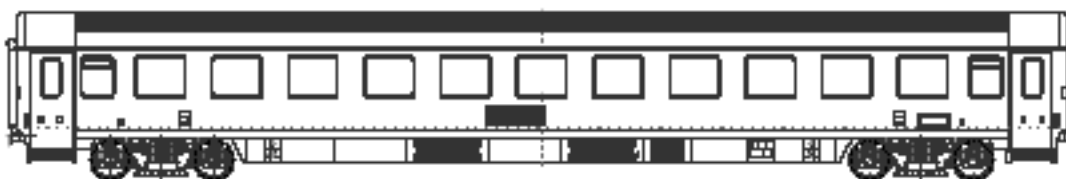
Flotila společnosti RegioJet se skládá z desítek žlutých vlaků, které každý den přepraví tisíce cestujících. Aktuální železniční vozový park tvoří více než 200 klimatizovaných vozů, které jsou konstruovány tak, aby dosáhly rychlosti až 200 km/h. Základ flotily tvoří vozy převzaté od Rakouských a Švýcarských spolkových drah. Další vozy si RegioJet nechal vyrobit na zakázku od rumunské společnosti ASTRA Vagoane Călători. Jedná se o moderní vagony označené jako Bmpz 20-90. Soupravy RegioJet obvykle jezdí v sestavě pěti a více vozů. Jsou zde však linky, kde se setkáme až s 15 vozy. V každé soupravě jsou řazeny vozy všech cestovních tříd, aby měl cestující možnost výběru. Vozy jsou v soupravách sestaveny tak, aby na každé lince byly k dispozici místa jak ve velkoprostorových oddílech, tak v kupé. Prioritním zájmem společnosti je to, aby na každé soupravě byl řazen vůz právě typu ASTRA, což je otevřený prostor s dotykovými obrazovkami a moderním designem, navržený českým architektem dopravních staveb Patrikem Kotasem. Na nočních linkách do Košic, Přemyšlu a dříve také do Splitu a Rijeky jsou využívány spací lůžkové a lehátkové vozy, které jsou velmi oblíbené na delších trasách (RegioJet, 2024_e).

Obrázek 11: Řada Ampz – kombinovaný oddílový a velkoprostorový vůz používaný jako cestovní třída Business a Relax



Zdroj: Parostroj.net, 2004_a

Obrázek 12: Řada Bmz – oddílový vůz používaný jako cestovní třída Standard



Zdroj: Parostroj.net, 2004_b

Obrázek 13: Plánek uspořádání velkoprostorového vozu Bmpz 20 – 90 používaný jako cestovní třída Standard ASTRA



Zdroj: Vlákem jednoduše, 2022

Do čela svých vlaků využívá RegioJet modernizované lokomotivy od výrobce Škoda a dále lokomotivy TRAXX MS 2e od výrobce Bombardier. Od roku 2021 zařadil RegioJet do svého parku také nejmodernější lokomotivy Bombardier TRAXX MS 3 (RegioJet, 2024_e). Od prosince roku 2022 jsou na linkách v Ústeckém kraji užívány zcela nové elektrické jednotky typu PESA Elf.eu, které disponují moderními a nadčasovými prvky jako jsou:

- klimatizovaný prostor se 154 sedadly s opěrkami hlavy a rukou ve 2. vozové třídě,
- zásuvky pro nabíjení drobné elektroniky s napětím 230 V,
- Wi-Fi síť pro zákazníky,
- bezbariérové WC,
- manuální plošina pro snadný nástup a výstup imobilních cestujících,
- prostory pro přepravu jízdních kol a dětských kočárků,

- akustický a vizuální informační systém pro hlášení zastávek,
- tlačítka pro přivolání pomoci a žádosti o výstup u zastávek na znamení,
- kamerový systém pro zvýšení bezpečnosti,
- centrální ovládání nástupních dveří s výběrem strany a ochranou proti sevření (RegioJet, 2024f).

Obrázek 14: Vlaková souprava RegioJet v čele s lokomotivou Bombardier



Zdroj: Zdopravy.cz, 2020_b

Označení vozů

Pro vnitrofiremní komunikaci se užívá označení vozů, které se skládá z písemné zkratky a čísla, např. Ab031.

Tabulka 4: Označení vozů RegioJet

| Typ vozu | Počet sedadel | Tarifní třída |
|-------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| Am | 54 sedadel | Standard |
| Ab | 42 sedadel | Standard, dětské kupé, kuchyňka |
| Bk | 48 sedadel | Standard, dětské kupé, kuchyňka |
| A | 16 + 32 sedadel | Business + Relax, tiché kupé |
| B | 66 sedadel | Standard |
| Bm „Astra“ | 80 sedadel | Standard |
| As | 16 + 20 sedadel | Business + Standard |
| Bc | 27 lůžek nebo 58 lehátek | Lůžkové a lehátkové vozy |
| Bm1xx „Low cost“ | 48 sedadel | Low cost |
| Bm2 | 51 sedadel | Relax |

Zdroj: Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024

4. 2. 2. Převážní podmínky společnosti Regiojet

Smluvní přepravní podmínky, dále jen SPP stanovují práva a povinnosti cestujících a konkrétního dopravce. Cestující, který si zakoupil jízdenku a nastoupil do vlaku se zavazuje, že se SPP souhlasí. Za porušení SPP hrozí cestujícímu napomenutí, peněžní pokuta ve výši 1000 Kč nebo vyloučení z přepravy. Každá minuta zpoždění, kterou cestující způsobil, je sankcionována částkou 1000 Kč. Pokud je cestující vyloučen z přepravy, k vysazení dochází v následující stanici (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

4. 2. 2. 1. Hlášenka

Nemá-li cestující platnou jízdenku, ani prostředky pro její uhrazení, vlakvedoucí mu vystaví tzv. hlášenku, která se vypisuje pouze do následující stanice, ve které dojde k vyloučení cestujícího z přepravy. Hlášenka se skládá z ceny jízdenky do následující stanice dle jízdního řádu, administrativního poplatku ve výši 500 Kč a manipulační přírážky ve výši 50 Kč. Cestující má možnost do 5 kalendářních dní uhradit hlášenku na jednom z prodejních míst RegioJet nebo STUDENT AGENCY. Pokud toto stihne v termínu 5 kalendářních dní, není mu účtován administrativní poplatek 500 Kč. Pokud

cestující nestihne hlášenku uhradit v tomto termínu na prodejním místě, je mu po 5 pracovních dnech zaslán dopis ze zákaznického servisu s výzvou uhrazení hlášenky na prodejním místě nebo převodem na bankovní účet. V tuto chvíli však musí uhradit také administrativní poplatek ve výši 500 Kč (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024).

4. 2. 2. 2. Přeprava zvířat

Ve vlacích RegioJet je povoleno přepravovat drobná domácí a jiná malá zvířata, pokud jsou uzavřena v klecích nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem. Vodicí a asistenční psy, kteří jsou náležitě označeni lze přepravovat v doprovodu osoby s průkazem ZTP, ZTP/P nebo cvičitele. Přeprava zvířat je poskytována zcela bezplatně. V lůžkových a lehátkových vozech není přeprava zvířat umožněna. Na linkách R8 a R23 je možno za poplatek 50 Kč přepravovat psa bez uzavíratelné schránky (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

4. 2. 2. 3. Přeprava jízdních kol a koloběžek

Vlaky RegioJet kategorie RJ nejsou uzpůsobeny k přepravě jízdních kol, elektrokol ani koloběžek. Je zde možnost přepravit pouze koloběžku o délce maximálně 120 cm, kterou je cestující povinen uskladnit v zavazadlovém prostoru nebo pod sedadlem. Na linkách R8 a R23 je přeprava jízdních kol a koloběžek povolena (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

4. 2. 2. 4. Přeprava kočárků

Přeprava kočárků je ve vlacích RegioJet povolena bezplatně. Na soupravách se však nenachází vozy vyhrazené pro tuto přepravu. Pokud je možné kočárek složit, umístí se do dětského nebo služebního kupé. Nesložený kočárek lze přepravovat pouze na začátku nebo na konci soupravy. Z prostorových nebo bezpečnostních důvodů, může personál přepravu kočárku odmítnout (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

4. 2. 2. 5. Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace

Jako osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, dále jen OOSPO jsou označováni všichni, pro které je ztížené užívat vlaky nebo související infrastrukturu. Mezi tyto osoby se řadí ZTP, senioři, těhotné ženy, děti a cizinci. Personál vlaku musí těmto osobám věnovat zvýšenou pozornost a asistovat jim při nástupu a výstupu. Přeprava imobilních cestujících je možná pouze ve vyhrazeném voze, který je příslušně označen. Lze přepravit cestující pouze na ručně skládacím vozíku. Elektrické vozíky nikoli.

K nástupu a výstupu těchto cestujících je využívána externí plošina Správy železnic, umístěná na nástupišti nebo plošina umístěná přímo ve vlaku. Tuto plošinu je cestující povinen objednat telefonicky, e-mailem, skrze webové stránky nebo osobně na prodejním místě a to nejpozději 24 hodin před odjezdem spoje (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024).

4. 2. 3. Kompenzace

Při kompenzování cestujících z jakéhokoliv důvodu je dopravce povinen řídit se platnými SPP. Veškeré kompenzace cestující obdrží nejpozději po uplynutí 5 pracovních dní od chvíle přiznání kompenzace. Pokud klient cestuje s kreditovou nebo otevřenou jízdenkou, kompenzace je mu připsána ve formě kreditu na jeho konto v aplikaci RegioJet. Jedná-li se o jízdenku na pevné datum, elektronickou jízdenku nebo jízdenku vytištěnou ve vlaku, kompenzace je vrácena v hotovosti na jednom z prodejních míst RegioJet nebo STUDENT AGENCY. Kompenzace se nikdy nevrací na bankovní účet klienta. Kompenzaci musí klient uplatnit nejpozději do 6 měsíců ode dne přiznání kompenzace (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024).

4. 2. 3. 1. Kompenzace při nefunkčním topení/klimatizaci

Nárok na tuto kompenzaci má cestující pouze v případě, že nebude možné přesazení do jiného vozu s funkčním topení/klimatizací. Všechny cestovní třídy mají nárok na kompenzaci až ve výši 100 % (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

4. 2. 3. 2. Kompenzace při nedodržení řazení vlaku

Tato kompenzace vzniká, pokud na spoji není řazen vůz, do kterého si cestující zakoupil jízdenku a není možné jej usadit v jiném voze. Cestující bude tedy přepraven tzv. na stání nebo mu bude vytvořena rezervace na jiném spoji (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

4. 2. 3. 3. Kompenzace při změně vozu

Pokud je nutné z provozních důvodů přesadit klienta do jiného vozu nižší cestovní třídy, vzniká mu nárok na kompenzaci v následující výši (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

Tabulka 5: Výše kompenzace v % při přesazení do nižší třídy

| Kategorie | Původní zakoupená třída | Náhradní přidělená třída | Výše kompenzace v % z původní zakoupené jízdenky |
|---|--------------------------------|----------------------------------|---|
| RJ | Business (1. třída) | Relax (2. třída) | 50 % |
| | | Standard (2. třída) /Low cost | 100 % |
| | Relax (2. třída) | Standard (2. třída) | 50 % |
| | | Low cost | 100 % |
| | Standard (2. třída) | Low cost | 50 % |
| | Lůžko | Lehátko | 50 % |
| | Lůžko nebo lehátko | Sedadlo | 100 % |
| Lůžko nebo lehátko (linka Praha – Přemysl) | Sedadlo | 50 % | |
| R | Business (1. třída) | Standard (2. třída) | 25 % |
| | | Low cost (2. třída) | 50 % |
| | Standard (2. třída) | Low cost (2. třída) | 25 % |

Zdroj: Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024

4. 2. 3. 4. Kompenzace při zpoždění spoje

Při této kompenzaci je nutné rozlišovat, zda je zpoždění spoje zaviněné dopravcem nebo nezaviněné dopravcem. Pokud se jedná o kombinaci zaviněného a nezaviněného zpoždění dopravcem, cestující má nárok na kompenzaci dle toho, které zpoždění bylo vyšší. Zda zaviněné nebo nezaviněné dopravcem. Kompenzace mezi sebou nelze sčítat (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

Tabulka 6: Výše kompenzace v % při zpoždění spoje zaviněné dopravcem

| Kategorie | Trasa | Zpoždění v minutách | Výše kompenzace v % z původní zakoupené jízdenky |
|---|--|------------------------------------|---|
| RJ (vnitrostátní jízdenky) | Praha – Brno | | |
| | Praha – Havířov/Návsí/Opava/Bohumín | 35 – 59 | 10 % |
| | Praha – Vídeň | 60 – 119 | 50 % |
| | Praha – Bratislava | 120 a více | 100 % |
| | Praha – Vídeň letiště (Gepard Express) | | |
| RJ (vnitrostátní jízdenky) | Praha – Košice | 60 – 119 | 25 % |
| | Praha – Žilina | 120 – 240 | 50 % |
| | Praha – Budapešť | 241 a více | 100 % |
| RJ (mezinárodní jízdenky) | Praha – Košice | | |
| | Praha – Bratislava | 60 – 119 | 25 % |
| | Praha – Vídeň | 120 a více | 50 % |
| | Praha – Budapešť | | |
| R | R8 Brno – Bohumín | 46 – 90 | 50 % |
| | R23 Kolín – Ústí nad Labem | 91 a více | 100 % |

Zdroj: Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024“

Tabulka 7: Výše kompenzace v % při zpoždění spoje nezaviněné dopravcem

| Kategorie | Trasa | Zpoždění v minutách | Výše kompenzace v % z původní zakoupené jízdenky |
|---|--|------------------------------------|---|
| RJ (vnitrostátní jízdenky) | Praha – Brno | | |
| | Praha – Havířov/Návsí/Opava/Bohumín | 60 – 119 | |
| | Praha – Vídeň | 120 – 180 | 25 % |
| | Praha – Bratislava | 181 a více | 50 % |
| | Praha – Vídeň letiště (Gepard Express) | | 100 % |
| RJ (vnitrostátní jízdenky) | Praha – Košice | 60 – 119 | 25 % |
| | Praha – Žilina | 120 – 240 | 50 % |
| | Praha – Budapešť | 241 a více | 100 % |
| RJ (mezinárodní jízdenky) | Praha – Košice | | |
| | Praha – Bratislava | 60 – 119 | 25 % |
| | Praha – Vídeň | 120 a více | 50 % |
| | Praha – Budapešť | | |
| R | R8 Brno – Bohumín | 60 – 119 | 25 % |
| | R23 Kolín – Ústí nad Labem | 120 a více | 100 % |

Zdroj: Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024

4. 2. 4. Typy jízdenek a slevy z jízdného

Cestující, který se přepravuje vlakem nebo autobusem RegioJet má několik možností, jak se v přepravě prokázat platnou jízdenkou. A to na základě tištěného/elektronického dokladu, čísla jízdenky, QR kódu nebo jména a příjmení (pokud ho při rezervaci uváděl) (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024). Všechny spoje kategorie RJ jsou povinně místenkové, s výjimkou některých vlaků na lince Praha –

Návsí. Rezervace místa ve vlacích RJ je při nákupu jízdenky zcela zdarma. K jízdence ve vlacích kategorie R si cestující může zakoupit místenku, pokud vlastní jízdenku v tarifu SJT (Státní jednotný tarif), IDS (integrovaný dopravní systém), InterRail/Eurail nebo časovou traťovou jízdenku (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

4. 2. 4. 1. Jízdenka na pevné datum

Tuto jízdenku si cestující může zakoupit na prodejním místě RegioJet nebo STUDENT AGENCY. Jízdenka je vystavena konkrétní datum, čas a spoj. Změnu nebo storno rezervace je možné provést osobně na kterémkoliv prodejním místě nebo webových stránkách RegioJet a to nejpozději 15 minut před odjezdem spoje za poplatek 10 % z ceny jízdenky (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

4. 2. 4. 2. Otevřená jízdenka

Tento typ jízdenky je také zapotřebí zakoupit na prodejním místě a platí pouze na spoje kategorie RJ. Jízdenka není vystavena na konkrétní datum, čas ani spoj. Teprve až se klient rozhodne cestovat, na číslo této jízdenky si zarezervuje konkrétní spoj, jehož cenu uhradí právě z hodnoty, za kterou jízdenku zakoupil. Cenu jízdenky si stanoví sám. Hodnota jízdenky musí být stejná nebo vyšší než cena jízdného na konkrétní spoj. Pokud je cena jízdného vyšší, je zapotřebí navýšit hodnotu jízdenky, a to online nebo na prodejním místě. Storno jízdenky je možné provést nejpozději 15 minut před odjezdem spoje zdarma a pokud klient jízdenku nevyužije, může jí také vrátit (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

4. 2. 4. 3. Elektronická jízdenka

Pokud cestující nechce trávit čas návštěvou prodejního místa, může si jízdenku zakoupit jednoduše online přes webové stránky nebo mobilní aplikaci RegioJet. Storno této jízdenky je možné provést nejpozději 15 minut před odjezdem spoje a zcela bez poplatku (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

4. 2. 4. 4. Kreditová jízdenka

Jedná se moderní a jednoduchý způsob pro cestování vnitrostátní i mezinárodní dopravou. Tato jízdenka je vydána na jméno a slouží k opakovaným jízdám s dopravcem RegioJet. Pro získání této jízdenky je nutné se nejprve bezplatně registrovat do věrnostního programu RegioJet a následně si jízdenku vyzvednout na některém z prodejních míst. Na konto své kreditové jízdenky si cestující nahraje finanční částku a může cestovat za ty nejnižší ceny. Tato jízdenka je přenosná, proto s ní mohou cestovat

také příbuzní. Lze na ni také nahrát časové traťové jízdné na linky kategorie R. Časová traťová jízdenka je nepřenositelná (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024).

4. 2. 4. 5. Jízdenka tištěná ve vlaku

Nestihne-li si cestující zakoupit jízdenku na vlakový spoj v předstihu, nabízí se také možnost zakoupení přímo na palubě vlaku. Avšak v případě, že v místě jeho nástupu je otevřená pobočka, je mu k jízdence navíc účtována manipulační přírážka ve výši 50 Kč (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024).

Na mezinárodních spojkách kategorie RJ jsou akceptovány také další typy jízdních dokladů, jako je Státní jednotný tarif (One Ticket), rakouská KlimaTicket nebo Eurail a Interrail jízdenky. Na spoje kategorie R jsou nabízeny také různé typy časových traťových nebo FLEXI jízdenek (Smluvní přepravní podmínky RegioJet, 2024). V následující tabulce jsou vyobrazeny také slevy z jízdného, které jsou oprávněni čerpat cestující, kteří na tyto slevy mají nárok. Slevu jsou povinni prokázat platným průkazem.

Tabulka 8: Kategorie slev ve vlacích a autobusech RegioJet

| Kategorie | Sleva Vlak – vnitrostátní (ČR) a mezinárodní | Sleva Vlak – vnitrostátní (Slovensko) | Sleva Autobus – vnitrostátní (ČR) | Sleva Autobus – mezinárodní |
|---|---|--|--|---|
| Dospělý | Plná cena | Plná cena | Plná cena | Plná cena |
| Doprovázené dítě do 6 let | Zdarma (100 %) | Zdarma (100 %) | Zdarma (100 %) | 10 % nebo 50 % (zde platí jiné podmínky ohledně věku dítěte) |
| Dítě a žák od 6 do 18 let | 50 % | 50 % | 50 % | Zde platí jiné podmínky ohledně věku dítěte |
| Student do 26 let | 50 % | 50 % | 50 % | 10 % |
| ISIC > 26 EYCA/ALIVE | 10 % | 10 % | X | 10 % |
| Senior nad 65 let | 50 % | 15 % | 50 % | 10 % |
| Rodič navštěvující dítě v ústavní péči | 50 % | X | 50 % | X |
| Držitelé průkazu ZTP | 75 % | 60 % | 75 % | X |
| Průvodce držitele průkazu ZTP/P | Zdarma (100 %) | Zdarma (100 %) | Zdarma (100 %) | X |
| Invalidita 3. stupně | 50 % | X | 50 % | X |

Zdroj: RegioJet, c2024x

4. 2. 5. Doplnkové služby

Cestování se společností RegioJet je specifické hlavně tím, jakým způsobem je zde prováděn servis a péče o klienty. Můžeme říct, že u žádného jiného českého železničního dopravce se s tímto stylem obsluhy nesetkáme. To je taky je jeden z hlavních důvodů, proč je dopravce RegioJet mezi cestujícími tak oblíbený.

4. 2. 5. 1. Čekárny/Lounge

Před odjezdem svého vlaku nebo autobusu mohou cestující s jízdenkou RegioJet strávit čas v pohodlných čekárnách, které najdeme v Praze, Brně a ve Vídni. Čekárny jsou cestujícím k dispozici nejdříve hodinu před odjezdem jejich spoje. Stačí když na turniket naskenují svou jízdenku a mohou do čekárny vstoupit. Tam na ně čeká příjemné posezení, Wi-Fi připojení, denní tisk a vybraná nabídka teplých a studených nápojů zdarma (RegioJet, 2024_i).

4. 2. 5. 2. Parkování k jízdence

Cestující má možnost si ke své zpáteční vlakové jízdence zarezervovat jako doplňkovou službu také parkovací místo, a to konkrétně ve stanicích Brno – Židenice a Zábřeh. Jedná se o provizorní parkovací plochy společnosti RegioJet, které jsou kontrolovány jejími zaměstnanci. Nejsou však hlídány. Ve stanicích Havířov, Třinec – centrum a Bystřice může cestující využít některé z veřejných parkovacích ploch, které jsou zdarma při zakoupení zpáteční jízdenky na vlak RegioJet. Předchozí rezervace není možná (RegioJet, 2024_j).

4. 2. 5. 3. Záruka včasného odletu

Jedna z doplňkových služeb k jízdence, kterou RegioJet poskytuje je záruka včasného odletu. Tuto službu je možno zakoupit, pokud cestujeme autobusem nebo vlakem RegioJet na jedno z evropských letišť. Mezi tato letiště patří např. Frankfurt nad Mohanem, Letiště Václava Havla v Praze nebo letiště Schwechat ve Vídni. V záruce je zahrnuto vrácení nákladů za propadlou letenku v případě zpoždění spoje. Cestující si připlatí 95 Kč za osobu. Služba se dá zakoupit online nebo na prodejním místě RegioJet. Pokud se klient rozhodne letenku přerezervovat, dojde k proplacení rozdílu mezi cenou původní a nové letenky. Pokud cestujeme vlakem na pražské hlavní nádraží, můžeme si navíc k jízdence zakoupit speciální jízdenku Airport Express, která platí na návazné autobusy směr Letiště Václava Havla (RegioJet, 2024_u).

4. 2. 5. 4. Časopis Žlutý

Každé 2 měsíce RegioJet vydává vlastní časopis Žlutý, ve kterém přináší zajímavé články z cest, kulturní a geografické zajímavosti, rozhovory s osobnostmi, soutěže a informace o novinkách ve světě společnosti. Tyto časopisy jsou k dispozici v čekárnách RegioJet a také ve vlacích a autobusech. Každé vydání obsahuje úvodní proslov majitele společnosti, pana Radima Jančury (RegioJet, 2024_t).

4. 2. 5. 5. Palubní personál ve vlacích

Na všech rychlíkových linkách kategorie RJ cestující přijdou do kontaktu se stewardy nebo stewardkami. Ti se starají o každý vagon a každou cestovní třídu. Jejich hlavním úkolem je asistence při nástupu a výstupu cestujících, provádění výpravy vlaku, kontrola jízdních dokladů, ukládání zavazadel a následné provádění servisu klientům. Vlaky RegioJet jsou vždy sestaveny z vagonů několika cestovních tříd. Jsou to třídy Low cost, Standard, Relax a Business. S výjimkou státních linek R8, R23 a nočních spacích linek. Tam se kategorie cestovních tříd lehce liší. Podle cestovní třídy se mění také rozsah poskytovaného servisu (RegioJet, 2024_k). Na každém ze spojů kategorie RJ se nachází tým palubního personálu, který se skládá s několika stewardů, baristy a vlakvedoucího neboli teamleadera, jehož úkolem je vést svůj tým a dosáhnout tak co nejefektivnějších výsledků při poskytování servisu. Každý se stewardů se stará o několik přidělených vozů a barista vychystává objednané občerstvení pro klienty.

4. 2. 6. Cestovní třídy

Nyní si pojd'me blíže představit, z jakých cestovních tříd si můžeme ve vlacích RegioJet vybírat a co od nich můžeme očekávat. Tarifní třídy se od sebe liší cenou, vzhledem a rozsahem poskytovaných služeb. Nejprve se podíváme na cestovní třídy vlaků kategorie RJ. Jak již bylo zmíněno výše, jedná se o třídy Low cost, Standard, Relax a Business. Následně krátce zmíním spací vozy, a nakonec cestovní třídy vlaků kategorie R. Nutno podotknout, že dle přepravních podmínek RegioJet nejsou doplňkové služby zahrnující např. občerstvení, Wi-Fi připojení, denní tisk nebo připojení k palubnímu portálu zahrnuty v ceně jízdenky. Jedná se o nadstandardní služby, na které cestujícím při uzavírání smlouvy s dopravcem nevzniká žádný nárok a nemůže je tak vymáhat (RegioJet, 2024_d).

4. 2. 6. 1. Low cost třída

Jako nejlevnější ze všech variant je nabízena tarifní třída Low cost. Tato třída je ideální volbou pro nenáročné cestující, kteří nevyžadují prvotřídní servis a jejich hlavním cílem je dostat se z bodu A do bodu B. Plyšová ergonomická sedadla jsou zde rozmístěna v otevřeném prostoru nebo v kupé pro šest osob. Počet míst k sezení se liší dle typu použitého vozu, obvykle je to přibližně 50 míst. K dispozici je také Wi-Fi připojení, klimatizace a možnost připojení vlastního zařízení k palubnímu portálu. Po nástupu cestující od palubního personálu obdrží balenou vodu Rajec a později má také možnost objednat si občerstvení z palubního menu, a to výhradně online, přes mobilní aplikaci

RegioJet. V této třídě neobjednává stevard/ka. Ceny za občerstvení jsou v této třídě vyšší než v ostatních třídách. Ve voze je k dispozici také vybraná nabídka denního tisku a časopisů (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024).

Obrázek 15: Interiér třídy Low cost



Zdroj: vagonWeb, 2019

Doplňkové služby:

- změna nebo storno jízdenky 15 minut před odjezdem zdarma,
- asistence při nástupu a výstupu, pomoc při uložení zavazadel,
- denní tisk a časopisy na samoobslužných policích zdarma,
- občerstvení v rámci Online cateringu s donáškou na místo,
- poskytování informací o jízdě vlaku a dalších službách,
- balená voda Rajec zdarma,
- pomoc cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace,
- veřejná Wi-Fi síť a zábavní portál s nabídkou filmů, her a zpravodajství,
- zásuvky 230 V (pouze u některých sedadel) (RegioJet, 2024).

4. 2. 6. 2. Standard třída

Třída Standard je mezi cestujícími velmi oblíbená. Je dražší než třída Low cost a můžeme ji označit jako tzv. zlatou střední cestu. Je zde umístěno obvykle 42 polohovatelných kožených nebo plyšových sedadel s podhlavníky v kupé po šesti osobách. Opět však záleží na typu vozu. Stejně jako ve třídě Low cost, i zde cestující po nástupu obdrží balenou vodu Rajec, a navíc si mohou také vybrat z nabídky nápojů zdarma. Ty zahrnují 100% jablečný mošt, americkou kávu a čaj z čerstvé máty. Palubní personál poté osobně nabízí vybrané časopisy a denní tisk. Následně má cestující možnost objednat si občerstvení přímo u palubního personálu. Online catering zde není zaveden. V tomto voze je navíc k dispozici dětské kupé s televizí pro šest osob. V tomto kupé není povolena konzumace alkoholických nápojů. Vedle dětského kupé je umístěna také kuchyňka, kde jsou připravovány objednávky občerstvení pro cestující (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024).

Jako třída Standard je nabízeno také sezení ve voze typu ASTRA. Cenově se jedná o stejnou tarifní třídu jako Standard s kupé. Vůz typu ASTRA je však velmi specifický. Jedná se o moderní velkoprostorový vůz nabízející 80 míst k sezení a prostorné úložiště zavazadel. Odlišuje se hlavně tím, že každé sedadlo má svou vlastní LCD obrazovku s palubním portálem, vlastní zásuvku a USB port. Nabídka nápojů zdarma je zde stejná jako ve voze Standard s kupé. Občerstvení se však objednává pouze přes mobilní aplikaci RegioJet (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024).

Obrázek 16: Interiér třídy Standard ASTRA



Zdroj: RegioJet, 2024,

Doplňkové služby:

- změna nebo storno jízdenky 15 minut před odjezdem zdarma,
- asistence při nástupu a výstupu, pomoc při uložení zavazadel,
- denní tisk a časopisy nabídne palubní personál,
- objednání občerstvení u palubního personálu s donáškou na místo (Standard),
- občerstvení v rámci Online cateringu s donáškou na místo (Standard ASTRA),
- poskytování informací o jízdě vlaku a dalších službách,
- balená voda Rajec + vybrané nápoje zdarma,
- pomoc cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace,
- veřejná Wi-Fi síť a zábavní portál s nabídkou filmů, her a zpravodajství,
- zásuvky 230 V (RegioJet, 2024_m).

4. 2. 6. 3. Relax třída

Pro náročnější cestující se jako vhodná jeví cestovní třída Relax. Jedná se o velkoprostorový vůz s koženými polohovatelnými sedačkami a je zde také možnost samostatného sezení. Každé sedadlo má k dispozici vlastní prostorný stolek. Třída Relax je umístěna ve stejném voze jako nejvyšší třída Business. Třídy jsou od sebe však

přehledně odděleny. Cestující po nástupu samozřejmě obdrží balenou vodu Rajec, denní tisk a poté si může objednat z palubního menu přímo u stevarda/ky. Online catering zde opět není zaveden. Tato třída je přednostně obsluhována oproti nižším třídám (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024).

Obrázek 17: Interiér třídy Relax



Zdroj: RegioJet, 2024_s

Doplňkové služby:

- změna nebo storno jízdenky 15 minut před odjezdem zdarma,
- asistence při nástupu a výstupu, pomoc při uložení zavazadel,
- denní tisk a časopisy nabídne palubní personál,
- objednání občerstvení u palubního personálu s donáškou na místo,
- poskytování informací o jízdě vlaku a dalších službách,
- balená voda Rajec + mátový čaj na vyžádání zdarma a neomezeně,
- pomoc cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace,
- veřejná Wi-Fi síť a zábavní portál s nabídkou filmů, her a zpravodajství,
- zásuvky 230 V (RegioJet, 2024_n).

4. 2. 6. 4. Business třída

Pokud si chce klient užít při cestování opravdového luxusu, s největší pravděpodobností si vybere právě Business třídu. Ta je umístěna ve stejném voze jako třída Relax, jedná se ovšem o čtyři prostorné kupé po čtyřech kožených polohovatelných sedadlech s podhlavníky a vlastním stolkem. Jedno z těchto kupé je vždy nabízeno jako tiché kupé. Cestující zde tak mají maximální soukromí a pohodlí. Tato třída je vždy obsluhována jako první. Cestující od personálu obdrží balenou vodu Rajec a následně si mohou vybrat 100% pomerančový džus nebo Prosecco Tallero Treviso jako nápoj na uvítání. Stevard/ka poté nabídne denní tisk a od cestujících přijme objednávky občerstvení. V této třídě si klient může také vybrat z nabídky čajů Ahmad zcela zdarma a neomezeně (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024).

Obrázek 18: Interiér třídy Business



Zdroj: RegioJet, 2024,

Doplňkové služby:

- změna nebo storno jízdenky 15 minut před odjezdem zdarma,
- asistence při nástupu a výstupu, pomoc při uložení zavazadel,
- denní tisk a časopisy nabídne palubní personál,
- objednání občerstvení u palubního personálu s donáškou na místo,

- poskytování informací o jízdě vlaku a dalších službách,
- balená voda Rajec + nabídka čajů Ahmad na vyžádání zdarma a neomezeně,
- pomoc cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace,
- veřejná Wi-Fi síť a zábavní portál s nabídkou filmů, her a zpravodajství,
- zásuvky 230 V (RegioJet, 2024_o).

4. 2. 6. 5. Lůžkové a lehátkové vozy

Na nočních vlakových linkách RegioJet se setkáme také se spacími vozy, a to konkrétně na trase Praha – Košice – Čop a Praha – Přemyšl, dříve také na linkách do Chorvatska. Tyto spací vozy jsou nabízeny a prodávány jako lůžkové a lehátkové. Lůžkové vozy jsou maximálně pro 3 osoby. Najdeme zde 3 lůžka a 3 místa k sezení. Cestující má možnost rezervace smíšeného nebo pouze dámského kupé. Lehátkové vozy se liší tím, že jsou uzpůsobeny až pro 6 osob. Lůžkové i lehátkové vozy jsou v podstatě identické, pouze jsou prodávány jako odlišné tarifní třídy. Servis zde neprobíhá jako na běžných IC linkách. Cestující od palubního personálu obdrží balenou vodu Rajec, denní tisk a nabídka občerstvení je zde velmi omezená. V kupé jsou pro klienty připraveny lůžkoviny. Na těchto linkách je také zaveden noční režim. Ráno palubní personál přivítá cestující snídaní v podobě kávy, čaje a pečiva (RegioJet, 2024_p).

Obrázek 19: Interiér spacího vozu



Zdroj: RegioJet, c2024_p

4. 2. 6. 6. R8 a R23

Pokud se rozhodneme cestovat státními linkami kategorie R, musíme počítat s tím, že cestovní třídy se zde oproti klasickým IC linkám odlišují a také nabídka občerstvení je zde velmi omezená. Obě linky však nabízejí Wi-Fi připojení zdarma, klimatizované prostory a možnost připojení vlastního zařízení k palubnímu portálu. Je zde také menší počet palubního personálu. Na lince R8 z Brna do Bohumína si můžeme vybrat ze třídy Low cost, Standard a Business. Low cost je otevřený prostor nebo prostor s kupé, kde cestující nedostane balenou vodu Rajec a občerstvení si může objednat pouze přes mobilní aplikaci RegioJet nebo v bistro, které se nachází na palubě vlaku a cena za občerstvení je zde vyšší. Ve třídě Standard se nachází pouze kupé a cestující na začátku cesty dostane vodu Rajec. Občerstvení si může objednat u palubního personálu, online nebo v bistro. Nejdražší je třída Business. Opět se jedná o prostor s kupé, kde cestující dostane vodu Rajec, a navíc také vitamínový džus, pokud jeho cesta trvá déle než 60 minut. Během cesty si může vybrat z nabídky teplých nápojů zdarma. Občerstvení si může objednat stejným způsobem, jako ve třídě Standard. (Manuál pro práci ve vlaku R8, 2024).

Na lince R23 Z Ústí nad Labem do Kolína se setkáme už jen s cestovními třídami Low cost a Business. Ve třídě Business cestující obdrží balenou vodu Rajec a vitamínový džus, pokud jeho cesta trvá déle než 60 minut. Během cesty si může objednat pouze kávu. V Low costu pak nemá nárok na žádnou z uvedených položek. Na této lince není k dispozici žádné občerstvení (RegioJet, 2024a).

4. 2. 7. Občerstvení ve vlacích RegioJet

Občerstvení a prémiový servis na palubách vlaků RegioJet je jedním z hlavních důvodů, proč se cestující k této společnosti tak rádi vrací. Je to nesmírně důležitá součást marketingové strategie společnosti a tvoří tak její celkovou image. Nabídka pokrmů a nápojů je zde velmi pestrá a klient si může objednat jídlo a pití za velmi nízkou cenu. V každé cestovní třídě vlaků kategorie RJ je možnost objednání čerstvé italské kávy značky Illy, kterou připravuje zkušený barista. Ve třídách Standard, Relax a Business je tato káva k dispozici zcela zdarma a neomezeně. Ve třídě Low cost jsou poté jednotlivé kávové nápoje zpoplatněny. Dále, jak již bylo zmíněno výše, ve třídách Standard, Relax a Business jsou v nabídce také vybrané teplé nápoje zdarma. V samotném menu najdeme nabídku teplých pokrmů, dezertů, salátů, drobného občerstvení a nápojů, včetně těch alkoholických. Ceny za jednotlivé položky jsou ve třídách Standard, Relax a Business

stejně. Liší se pouze ve třídě Low cost. Menu se cca každé 3 měsíce z části obměňuje, zůstávají však ty největší bestsellery, které jsou zárukou vysokých prodejů. Na státních lince R8 a nočních linkách je nabídka občerstvení omezena pouze na několik položek z celkové nabídky. Linka R23 je zcela bez občerstvení (Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet, 2024).

Jak můžeme vidět z tabulky 2, nabídka menu je opravdu bohatá a vybere si každý. Ceny v tarifní třídě Low cost se liší o 10 až 20 korun za položku. Mezi hlavní stálice v menu patří jednoznačně velmi oblíbené koláče po 10 korunách, dále např. plněné bramborové knedlíky uzeným masem, kuřecí na červeném kari s rýží nebo sushi. Samozřejmostí je také pivo. Oproti konkurenci, RegioJet nenabízí pivo točené. Avšak půllitr lahvového piva si můžeme dát již za 19 Kč. Níže je vyobrazeno současné palubní menu, které se na konci února 2024 inovovalo.

Tabulka 9: Palubní menu ve vlacích kategorie RJ

| Kategorie | Položka | Cena Standard, Relax, Business | Cena Low cost |
|--------------------|--------------------------------------|---|------------------------------|
| Káva Illy | Espresso | zdarma | 30 Kč |
| | Lungo | zdarma | 30 Kč |
| | Cappuccino | zdarma | 40 Kč |
| | Latte macchiato | zdarma | 40 Kč |
| Dezerty | Tvarohový koláč s kakaovou drobenkou | 10 Kč | 25 Kč |
| | Makový koláč | 10 Kč | 25 Kč |
| | Švestkový koláč | 10 Kč | 25 Kč |
| | Jablečný koláč s drobenkou | 10 Kč | 25 Kč |
| | Řecký jogurt | 40 Kč | 50 Kč |
| | Cheesecake | 45 Kč | 65 Kč |
| | Čokoládový dort | 35 Kč | 55 Kč |
| Polévky | Tomatová polévka zjemněná smetanou | 39 Kč | 59 Kč |
| | Gulášová polévka | 39 Kč | 59 Kč |
| Teplá jídla | Anglická snídaně | 69 Kč | 89 Kč |
| | Plněné bramborové knedlíky | 99 Kč | 119 Kč |

| | | | |
|---------------------------|---|--------|--------|
| | Kuřecí na červeném kari s rýží | 69 Kč | 79 Kč |
| | Noky s bazalkovým pestem | 69 Kč | 89 Kč |
| | Burrito s trhaným hovězím masem | 69 Kč | 89 Kč |
| Sushi | Sushi set Hako | 90 Kč | 100 Kč |
| | Sushi set Kibachi | 90 Kč | 100 Kč |
| Saláty | Salát Caesar | 59 Kč | 79 Kč |
| | Salát uzený losos s kapary a koprovým dresinkem | 69 Kč | 79 Kč |
| Snacky | Lívanečky s Nutellou a tvarohovým krémem | 59 Kč | 79 Kč |
| | Croissant šunkovo – sýrový | 25 Kč | 40 Kč |
| | Wrap Caprese | 45 Kč | 59 Kč |
| | Kuřecí wrap s balkánským sýrem | 45 Kč | 59 Kč |
| | Mini Babybel Originál | 25 Kč | 35 Kč |
| | Těstovinový salát s kuřetem | 59 Kč | 79 Kč |
| Drobné občerstvení | Ovocná kapsička DAY UP ostružina, borůvka | 20 Kč | 30 Kč |
| | Šnek Bob | 25 Kč | 40 Kč |
| | Luskeeto kreky makové | 35 Kč | 50 Kč |
| | Čokoládové mini cookies | 59 Kč | 79 Kč |
| | Sušené maso Leon Jerky | 40 Kč | 60 Kč |
| | Mixit Křupavé ovoce do kapsy | 35 Kč | 35 Kč |
| | Mix pražených ořechů a křupavých sýrů | 129 Kč | 129 Kč |
| | Řecké olivy s bylinkami | 25 Kč | 25 Kč |
| | Pom-Bär | 10 Kč | 25 Kč |
| | | | |
| Nápoje | Jablečný džus Relax 100% | 20 Kč | 20 Kč |
| | Kofola Original | 20 Kč | 20 Kč |
| | Vinea bílá | 20 Kč | 20 Kč |
| | UGO Cold Brew Tea meruňka, levandule | 35 Kč | 50 Kč |
| | Rajec pramenitá voda | 15 Kč | 15 Kč |
| | Vincentka | 10 Kč | 20 Kč |
| | | | |

| | | | |
|---------------------------|--------------------------------------|-------|-------|
| | F.H. Prager Kombucha | 35 Kč | 50 Kč |
| Teplé nápoje | Yuzu | 20 Kč | 20 Kč |
| | Horká čokoláda Monbana | 15 Kč | 15 Kč |
| | Babiččin čaj – borůvka | 20 Kč | 20 Kč |
| | Čaj Oxalis (různé druhy) | 10 Kč | 10 Kč |
| Pivo | Pilsner Urquell 12° | 25 Kč | 40 Kč |
| | Bernard 12° | 19 Kč | 35 Kč |
| Alkoholické nápoje | Up Špric | 50 Kč | 65 Kč |
| | Gin&Tonic | 50 Kč | 65 Kč |
| | Johnnie Walker Red Label | 50 Kč | 65 Kč |
| Víno | Rulandské šedé pozdní sběr, suché | 50 Kč | 65 Kč |
| | Frankovka pozdní sběr, suché | 50 Kč | 65 Kč |
| | Veltlínské zelené pozdní sběr, suché | 50 Kč | 65 Kč |
| | Ryzlink rýnský, pozdní sběr, suché | 50 Kč | 65 Kč |
| | Prosecco D.O.C. Millesimato | 50 Kč | 65 Kč |

Zdroj: Průvodce servisem v tarifu Business a Low cost – vlastní zpracování

Online objednávání občerstvení

V cestovních třídách Standard, Relax a Business má cestující možnost objednat si občerstvení přímo u palubního personálu a zaplatit platební kartou nebo v hotovosti. Na výběr má platbu v českých korunách, eurech, popřípadě v maďarských forintech. Ve třídě Low cost a ve voze Standard ASTRA je zavedeno online objednávání občerstvení skrze mobilní aplikaci RegioJet. Hlavním důvodem tohoto způsobu objednávání je příliš vysoký počet cestujících ve voze typu ASTRA. Stevard/ka se přednostně věnuje vyšším třídám, kde je cestujících méně. Vůz ASTRA je uzpůsoben pro 80 cestujících a fyzické objednávání občerstvení by tak bylo velmi neefektivní a zdlouhavé. Třída Low cost je nabízena jako nejlevnější s minimální obsluhou palubního personálu, a tak jsou cestující odkázáni na tuto mobilní aplikaci. Proces objednávání online je velmi jednoduchý a hojně využívaný. Cestující se přihlásí na svou aktivní jízdenku, zvolí si sedadlo a položky, které chce objednat. Zaplatí pomocí své platební karty nebo skrze kredity, které si nahrál do mobilní aplikace. Objednávka se odešle do kuchyňky a stevard/ka jej poté přinese na zvolené sedadlo. Klienti však musí počítat s tím, že přednostně jsou obsluhovány vyšší třídy a na svou objednávku tak čekají 30–40 minut. Vše záleží na obsazenosti spoje.

Možnost objednání občerstvení se v aplikaci otevře po několika desítkách minut plánovaného odjezdu spoje a poslední objednávka je možná uskutečnit nejpozději 40 minut před výstupní stanicí. Cestující, který sedí ve voze ASTRA nebo třídě Low cost a jeho cesta trvá méně než 60 minut, nemá možnost si občerstvení objednat (Manuál online catering, 2022).

4. 2. 8. Věrnostní program

Jedním z dalších nástrojů, jak si společnost udržuje stále zákazníky, je věrnostní program v podobě mobilní aplikace RegioJet. V této aplikaci je možné si v první řadě zakoupit a rezervovat jízdenky. Po zakoupení jízdenky nám aplikace přehledně mapuje zpoždění spoje, výluky a další aktuální informace na tratích a silnicích. Jízdenku zde můžeme také bezplatně stornovat, a to nejpozději 15 minut před odjezdem. Aplikace slouží také jako nástroj k objednávání občerstvení. V aplikaci nechybí ani potřebné informace o nabízených službách, včetně kontaktů, akcí a novinek. Aplikace je dostupná v několika světových jazycích s možností nastavení měny na české Koruny nebo Eura. Je zde také možnost nahrání kreditu a následné placení jízdenek či občerstvení (RegioJet, 2024_v)

4. 2. 9. Partnerští dopravci

V rámci spolupráce s ostatními dopravci RegioJet ještě intenzivněji rozšířil svou síť dopravních spojení v rámci České republiky, na Slovensku a v Rakousku.

4. 2. 9. 1. UNITED BUSES

V roce 2021 RegioJet odstartoval spolupráci se společností UNITED BUSES, která provozuje vnitrostátní autobusovou dopravu, spojující města a obce v České republice. Jízdenky na tyto autobusy lze zakoupit přes prodejní systémy RegioJet. Nejedná se však o klasické žluté autobusy, na které jsou lidé zvyklí. UNITED BUSES k tomuto účelu využívá své vlastní jednotky. Mezi vlakovými i autobusovými spoji RegioJet a autobusy UNITED BUSES je garantovaný přestup. Jako doplňková služba je zde možnost bezplatné přepravy 1+1 zavazadel, přeprava psů a storno jízdenky až 15 minut před odjezdem spoje.

Trasy linek:

- Brno – Telč – Jindřichův Hradec – Třeboň – České Budějovice a zpět,
- Brno – Litomyšl – Hradec Králové – Pec pod Sněžkou a zpět,
- Český Krumlov – Vyšší Brod – Lipno a zpět.

4. 2. 9. 2. SAD Humenné

Na Slovensku, ve spolupráci s SAD Humenné, jenž je provozovatelem autobusové dopravy v Košickém a Prešovském kraji jsou v provozu tyto linky:

- Svidník – Stropkov – Glraltovce – Prešov – Kysak a zpět,
- Košice – Sečovce – Vranou nad Topľou – Humenné a zpět.

4. 2. 9. 3. WESTbahn

Ve spojení s rakouským železničním dopravcem Westbahn je v provozu také linka do Lince a Salcburku. Tyto spoje vyjíždí z vídeňského nádraží Wien Westbahnhof, na které se lze z hlavního nádraží Wien Hauptbahnhof pohodlně dostat městskou MHD. Linky Vídeň – Salcburk a Vídeň – Linec obsluhují také další rakouská města. Jízdenky lze opět zakoupit přes rezervační systémy RegioJet, a to pouze do 2. třídy. Pro tyto účely jsou využívány vlakové jednotky WESTbahn. Po příjezdu zpět do Vídně tyto spoje navazují na vlakovou linku RegioJet Vídeň – Brno – Praha. Vyhrazena je zde 80minutová časová rezerva.

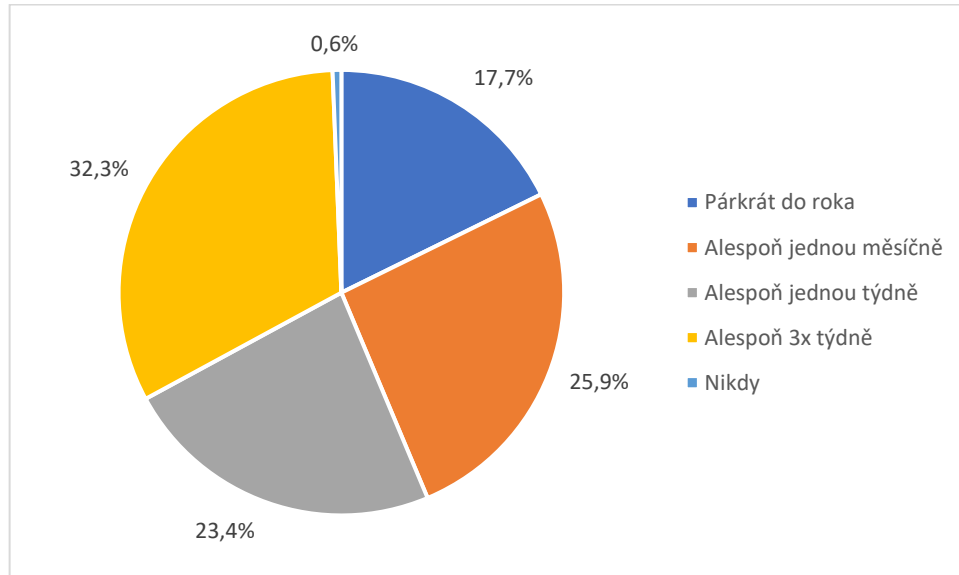
Vlaky WESTbahn nabízí:

- plně klimatizované vozy,
- dvoupatrové vlaky typu Stadler KISS s kapacitou až 526 míst k sezení,
- nízkopodlažní vagony s otevřeným prostorem, bez kupé,
- kožené sedačky,
- toalety,
- Wi – Fi připojení,
- zásuvky na dobíjení elektroniky,
- občerstvení na palubě k dostání v prodejních automatech nebo u palubního personálu,
- automaty na kávu v každé soupravě (RegioJet, 2024_w).

4. 3. Výsledky dotazníkového šetření

Otázka č. 1 - Jak často cestujete vlakem?

Graf 3: Jak často lidé využívají osobní železniční dopravu

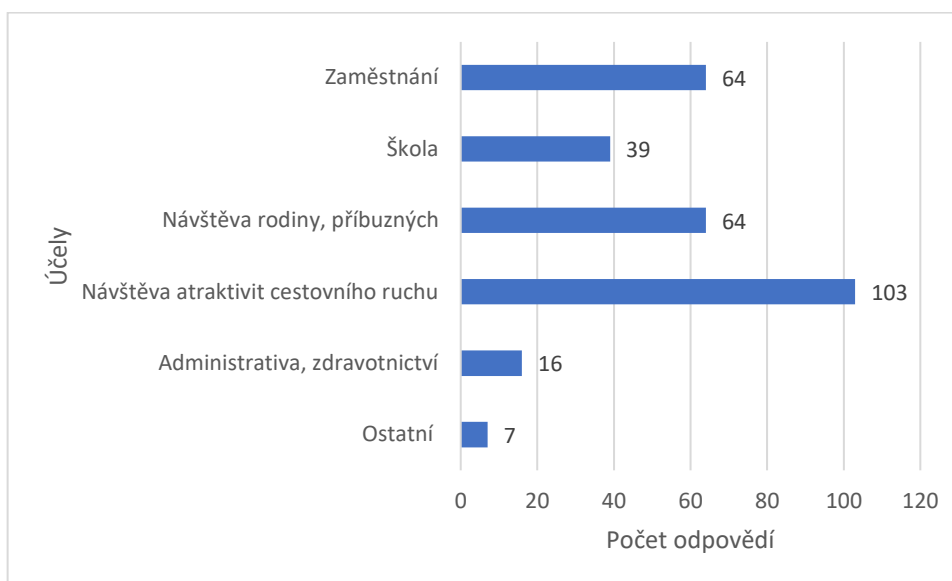


Zdroj: Vlastní zpracování

První otázka byla směřována na frekvenci cestování vlakem. Dotazník vyplnilo celkem 158 respondentů, z nichž 32,3 % využívá osobní železniční dopravu alespoň 3x týdně a 23,4 % alespoň 2x týdně. Jedná se tedy s největší pravděpodobností např. o studenty nebo pracující, kteří vlakem cestují pravidelně a tento způsob dopravy je pro ně nepostradatelný. 25,9 % respondentů uvedlo, že cestují vlakem alespoň jednou měsíčně a 17,7 %, že vlakem cestují párkrát do roka. Jedná se tedy o skupiny lidí, kteří vlakovou dopravu využívají pouze příležitostně a nejeví se pro ně jako nezbytná. Pouze 1 respondent (0,6 %) uvedl, že vlakem necestuje nikdy.

Otázka č. 2 – K jakému účelu nejčastěji využíváte cestování vlakem?

Graf 4: Účel využívání železniční dopravy

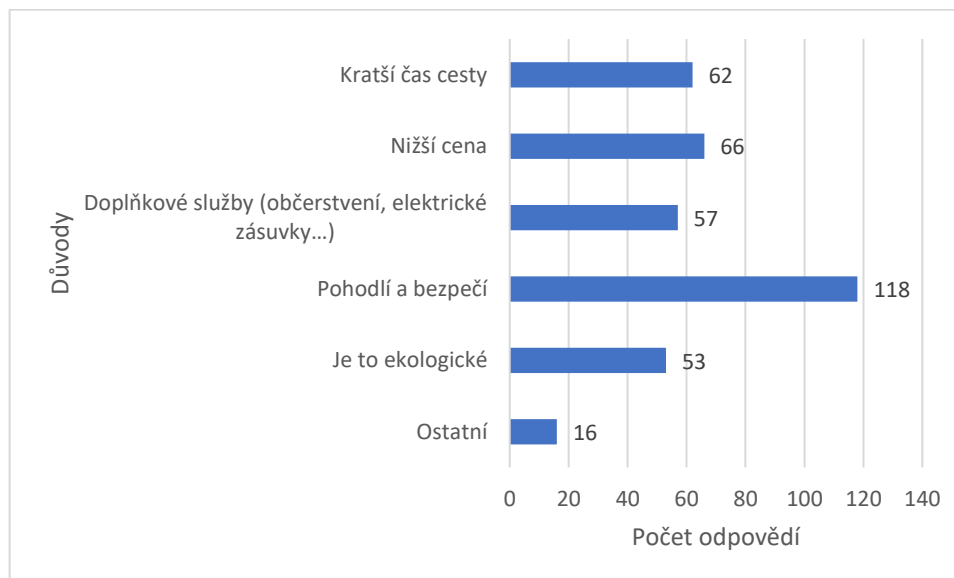


Zdroj: Vlastní zpracování

Druhá otázka se zaměřuje na účel využívání osobní železniční dopravy. U této otázky mohli respondenti zaškrtnout více odpovědí. Celkový počet odpovědí je 293. U cestování vlakem do zaměstnání se shromáždil stejný počet odpovědí, jako u návštěvy rodiny a příbuzných, a to 64 (21,8 %). Cestování vlakem do školy získalo 39 odpovědí (13,3 %). Zdravotnické a administrativním účely získaly 16 odpovědí (5,5 %). Zajímavým zjištěním je počet odpovědí u návštěvy atraktivit cestovního ruchu, a to 103 (35,2 %). Z toho vyplývá, že osobní železniční doprava je v oblasti cestovního ruchu značně využívána. 7 odpovědí (2,4 %) poté získaly ostatní účely. Respondenti zde uváděli, že cestují např. z důvodu záliby ve vlacích.

Otázka č. 3 – Z jakého důvodu byste dali přednost cestování vlakem před jinými druhy dopravy?

Graf 5: Upřednostnění cestování vlakem před jinými druhy dopravy

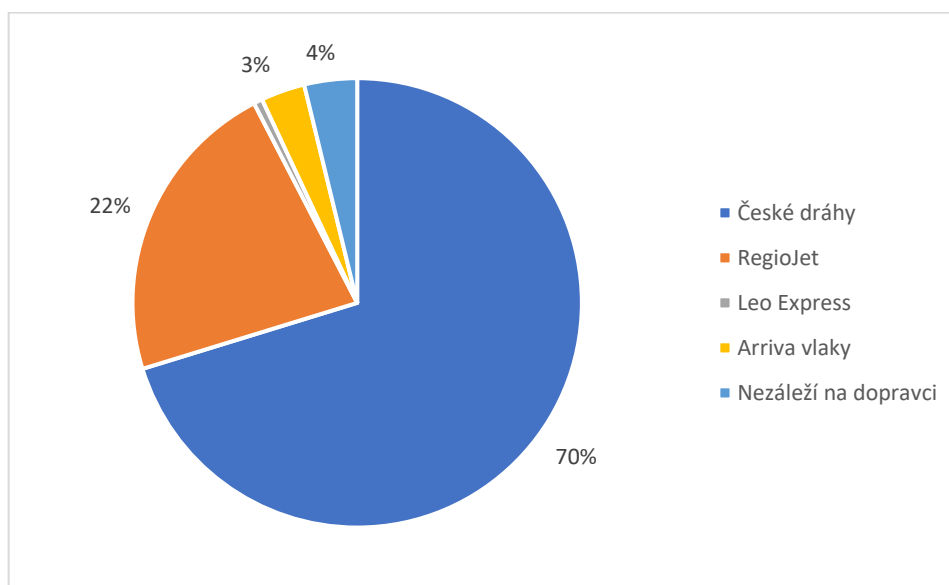


Zdroj: Vlastní zpracování

Účelem otázky č. 3 bylo zjistit, z jakého důvodu by lidé dali přednost cestování vlakem před jinými druhy dopravy. U této otázky mohli respondenti označit více odpovědí. Celkový počet odpovědí je 372. Jako nejdůležitější, se pro dotazované jeví pohodlí a bezpečí při cestování vlakem. Toto kritérium bylo označeno celkem 118krát (31,7 %). Můžeme tedy říct, že lidé považují železniční dopravu jako bezpečnou a pohodlnou. Někteří dotazovaní vyzdvihovali dostupnost toalet ve vlacích a lepší využití času pro práci, oproti jiným druhům dopravy. 66 (17,7 %) odpovědí získal faktor nižší ceny a 62 (16,7 %) kratšího času cesty. Doplňkové služby jako je občerstvení nebo dostupnost elektrických zásuvek se zohledňuje méně, než bylo očekáváno. Tento faktor byl označen pouze 57krát (15,3 %). Poměrně velkého počtu odpovědí dosáhl také faktor ekologie, a to 53 (14,2 %). Jako ostatní důvodu respondenti uváděli např. to, že nemusejí řešit parkování auta a husté dopravní kolony ve městě.

Otázka č. 4 a 5 – Kterého železničního dopravce preferujete z hlediska nabízených služeb při cestování vlakem, pokud máte možnost výběru?

Graf 6: Preference železničního dopravce

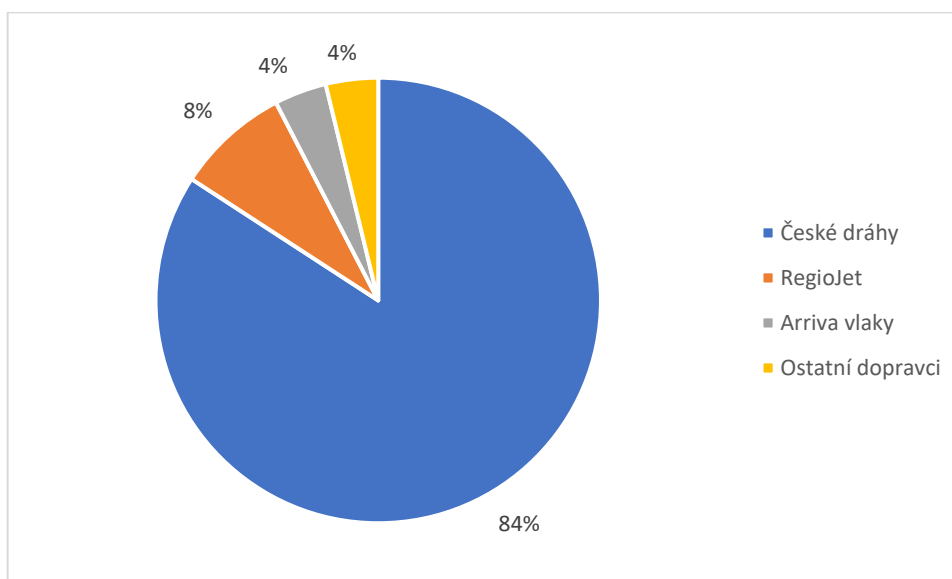


Zdroj: Vlastní zpracování

Otázky č. 4 a 5 se zaměřují na preference železničního dopravce. Respondenti byly nejprve dotázáni na to, jakého preferují železničního dopravce, pokud mají možnost výběru. Následovala otázka formou otevřené odpovědi, aby vyjádřili důvod své preference. Z grafu jednoznačně vyplývá, že 70 % dotázaných preferuje státního dopravce České dráhy a upřednostňuje ho tak před soukromými dopravci. Jako jeden z nejčastějších důvodů výběru tohoto dopravce respondenti uváděli četnost spojů, velké množství obsluhovaných tras a spolehlivost. Někteří také uvedli, že v tohoto dopravce mají největší důvěru. Respondenti také vyzdvihli zlepšení kvality v oblasti poskytování doplňkových služeb, jako jsou např. jídelní vozy JLV, ČD minibar, nebo možnost využití slevové In Karty. Jako druhý nejpreferovanější dopravce skončil soukromý dopravce RegioJet. Volilo jej celkem 22 % respondentů. Jako nejčastější důvod preference se zde opakovat kvalitní doplňkový servis na palubách vlaků a možnost objednání levného a chutného občerstvení. Respondenti zmiňovali také levné jízdenky, pohodlí a možnost rezervace místenky zdarma. Pouze 3 % respondentů uvedlo, že preferuje soukromého dopravce Arriva vlaky. Jeden z respondentů zde uvádí, že u Českých drah a RegioJetu měl v minulosti problém s rezervací místa. U Arrivy nikoli. Dále si u tohoto dopravce respondenti chválí příjemný personál a kvalitní služby. Dopravce Leo Express volil pouze jeden respondent a jako důvod volby uvedl kvalitní služby ve vlaku. 6 respondentů (4 %) poté uvedlo, že nemají žádné preference železničního dopravce.

Otázka č. 6 a 7 – Kterého železničního dopravce reálně nejčastěji využíváte při cestování vlakem?

Graf 7: Reálné využívání železničního dopravce

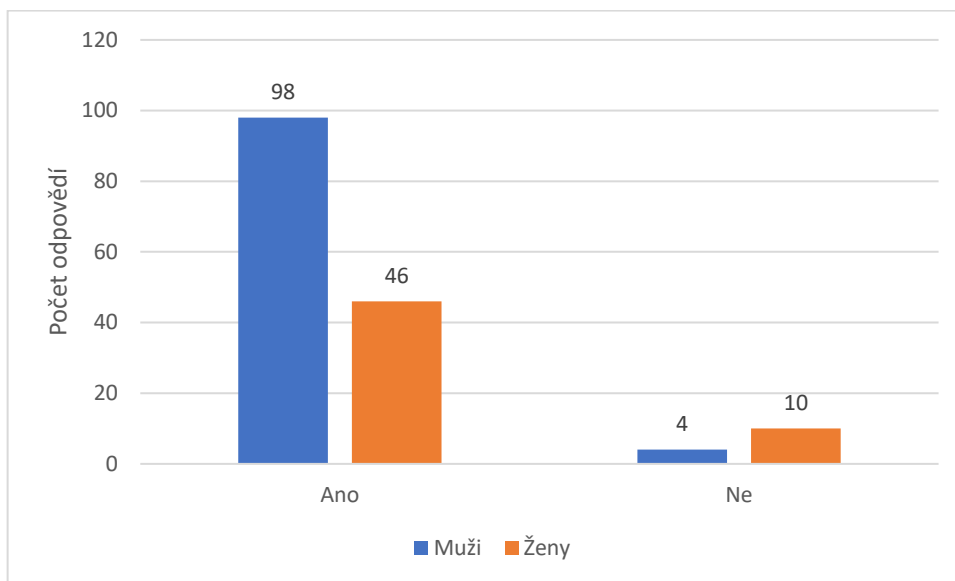


Zdroj: Vlastní zpracování

Otázky č. 6 a 7 jsou koncipovány stejně jako otázky č. 4 a 5. Nezaměřují se však na preference železničního dopravce, ale na to, jakého dopravce respondenti reálně využívají a z jakého důvodu. 84 % dotazovaných reálně nejčastěji využívá státního dopravce České dráhy, a to především z toho důvodu, že na většině trasách není dostupnost konkurence. Dopravce RegioJet volilo 8 % respondentů. Ve svých odpovědích se shodli na levných cenách jízdenek a kvalitním servisu. Někteří také uvedli, že jezdí na lince R8 (trasa Brno – Bohumín), kde v současné době RegioJet působí jako monopolní dopravce. 8 % dotazovaných poté využívá ostatní dopravce.

Otázka č. 8 – Zakoupili jste si někdy ve vlaku občerstvení (jídlo, nápoje)?

Graf 8: Zakoupení občerstvení ve vlaku

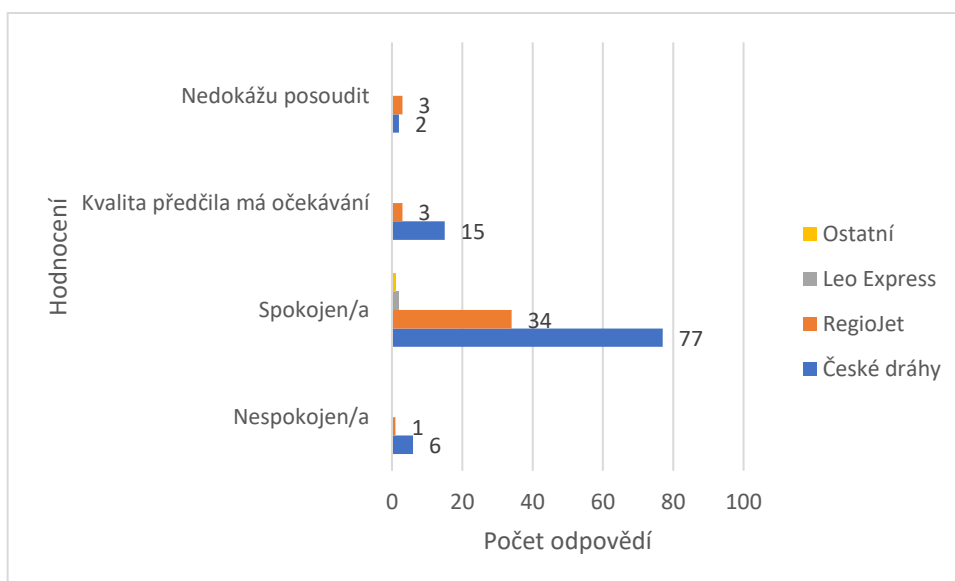


Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 8 se respondenti zmiňují, zda si někdy v minulosti zakoupili občerstvení ve vlaku. 98 mužů (96 %) z celkového počtu 102 a 46 žen (82 %) z celkového počtu 56 se vyjádřilo tak, že si v minulosti občerstvení ve vlaku zakoupili. Na základě této skutečnosti můžeme tedy říct, že lidé možnosti zakoupení občerstvení ve vlaku využívají a tato služba je tedy významná.

Otázka č. 9, 10 a 11 – Pokud ano, zvolte jednoho dopravce, u kterého jste si toto občerstvení zakoupili.

Graf 9: Spokojenost s občerstvením u daného dopravce



Zdroj: Vlastní zpracování

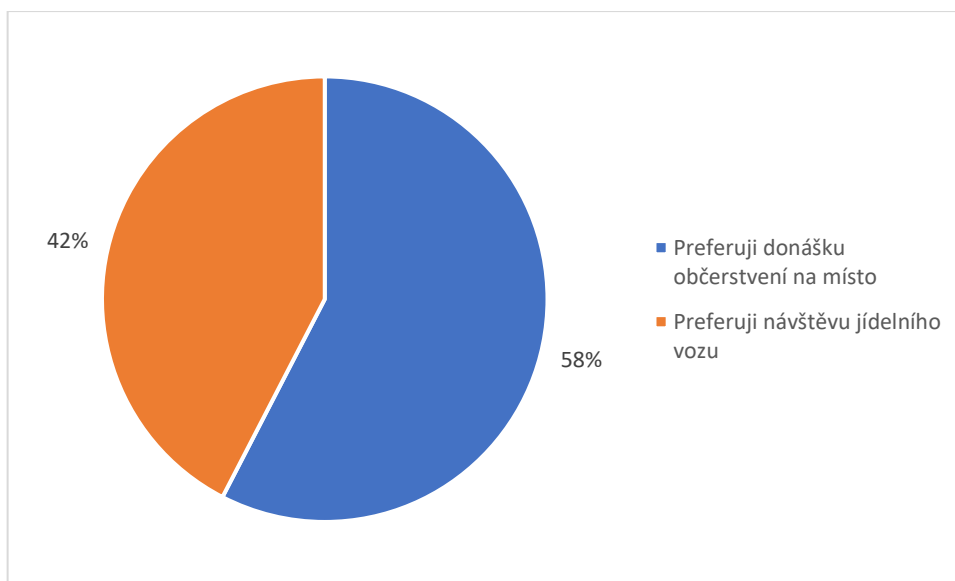
Následovala sada otázek, za pomoci kterých jsem se snažila přijít na to, jak cestující byli s daným občerstvením spokojeni a u jakého dopravce si jej zakoupili. Shromáždilo se celkem 144 odpovědí a výsledky jsou vcelku uspokojivé. U Českých drah nakupilo občerstvení 100 respondentů (69, 4 %). 77 % z nich bylo spokojeno, 6 % nespokojeno, 2 % nedokáže posoudit a 15 % tvrdí, že kvalita předčila jejich očekávání. U konkurenčního RegioJetu bylo nakupilo občerstvení 41 respondentů (28,5 %). 82,9 % z nich bylo spokojeno, 1 člověk byl nespokojen, 7,3 % nedokáže posoudit a 7,3 % tvrdí, že kvalita předčila jejich očekávání. 3 respondenti (2,1 %) si poté zakoupili občerstvení u jiných dopravců a byli spokojeni. Shrnutí je tedy takové, že u Českých drah bylo s občerstvením spokojeno 92 % respondentů a u RegioJetu 90,2 %. Respondenti se následně mohli vyjádřit, z jakého důvodu byli nebo nebyli spokojeni.

U Českých drah respondenti nejčastěji zmiňovali chutné a kvalitní občerstvení, které zajišťuje společnost JLV např. ve vlacích RailJet. Co se týče cen, zde se respondenti rozcházel ve svých odpovědích. Někteří uváděli, že ceny jsou přijatelné, jiní, že ceny jsou vyšší, ale akceptovatelné. Respondenti však vyzdvihují širokou nabídku jídel a jejich kvalitu srovnávají s běžným restauračním zařízením. Někteří také uvedli, že oceňují nabídku české kuchyně a čepovaného piva, které je v jídelních vozech JLV velmi oblíbené. Lidé si chválili také příjemný personál.

U RegioJetu se respondenti vyjádřili tak, že za nízkou cenu, dostane člověk opravdu kvalitní a čerstvé jídlo. Nízká cena byla nejčastěji zmiňovaným faktorem. Někteří také uvedli: „*Na to, že jídlo je podáváno ve vlaku, jeho cena je přijatelná*“. Lidé mají tedy nějaká očekávání, že když je jídlo podáváno ve vlaku jeho cena bude automaticky vyšší, než např. v restauračním zařízení a nízkou cenou jsou poté překvapeni. Několik respondentů uvedlo, že jejich objednávka občerstvení v RegioJetu dorazila příliš pozdě. To může být nevýhoda právě oproti jídelním vozům. RegioJet řeší občerstvení pomocí roznášky po vlaku, a to může mít jisté nedostatky.

Otázka č. 12 – Preferujete při cestování vlakem donášku občerstvení na sedadlo cestujícího nebo raději navštívíte jídelní vůz?

Graf 10: Volba mezi donáškou na sedadlo nebo jídelním vozem

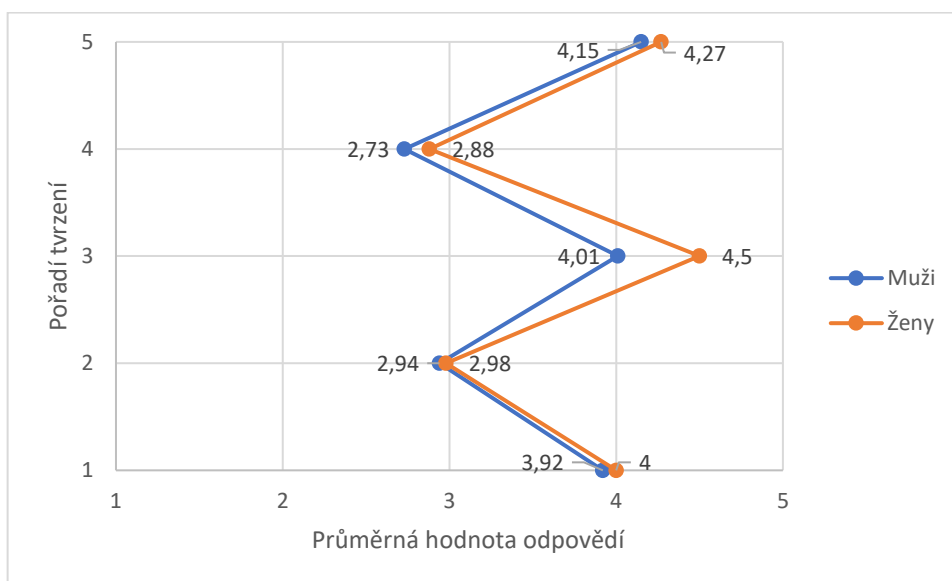


Zdroj: Vlastní zpracování

Na to navazuje otázka č. 12, kde respondenti vyjadřovali svou preferenci mezi volbou donášky občerstvení na místo nebo návštěvou jídelního vozu. 58 % respondentů preferuje donášku občerstvení na místo. Tento systém funguje v RegioJetu a pro cestující je velmi pohodlný. Nemusejí nikam chodit, ale objednají si u palubního personálu a ten jim občerstvení přinese až na místo. Jak ale bylo zmíněno výše, tento systém může mít jisté nedostatky, jako je např. dlouhá čekací doba na občerstvení. 42 % respondentů preferuje návštěvu jídelního vozu. RegioJet oproti Českým drahám nabízí jídla balená, ne čerstvě připravovaná, takže roznáška po vlaku je možná i při velkém množství cestujících. Na druhou stranu, lidé by ocenili např. čepované pivo jako mají České dráhy, a to by bylo při systému roznášky velmi nepraktické.

Otázka č. 13 – Vyjádření míry platnosti daných tvrzení

Graf 11: Vyjádření míry platnosti daných tvrzení



Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 13 měli respondenti vyjádřit míru, se kterou pro ně platila následující tvrzení:

Tabulka 10: Služby poskytované během přepravy

| | Tvrzení | Muži | Ženy | Odchylka |
|----|--|------|------|----------|
| 1. | Při cestování vlakem oceňuji možnost objednání občerstvení a nápojů. | 3,92 | 4,00 | 0,08 |
| 2. | Při cestování vlakem preferuji možnost objednání občerstvení online např. přes aplikaci. | 2,94 | 2,98 | 0,04 |
| 3. | Kvalitní Wi-Fi připojení by ve vlaku mělo být samozřejmostí. | 4,01 | 4,50 | 0,49 |
| 4. | Rád/a si připlatím za jízdenku do vyšší cestovní třídy kvůli obsluze cestujícího. | 2,73 | 2,88 | 0,15 |
| 5. | Při cestování vlakem chci mít možnost výběru otevřeného prostoru nebo kupé. | 4,15 | 4,27 | 0,12 |

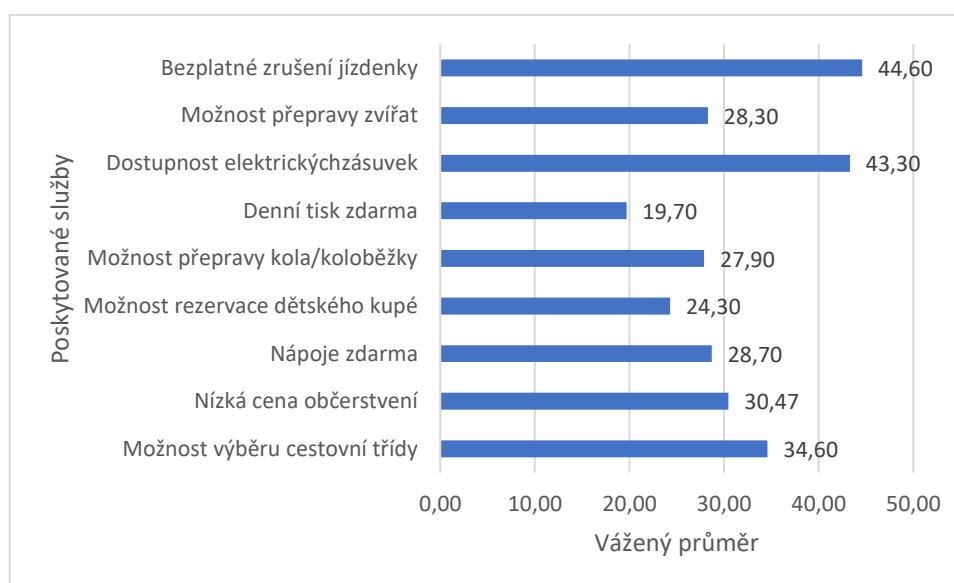
Zdroj: Vlastní zpracování

Pro zhodnocení výsledků byl použit graf sémantického diferenciálu. Tabulka a graf obsahují průměrné odpovědi žen a mužů k jednotlivým tvrzením. Jednalo se 5 tvrzení a odpovědi byly koncipovány takto: 1=rozhodně ne, 2=spíše ne, 3=nedokážu rozhodnout,

4=spíše ano, 5=rozhodně ano. Z grafu vidíme, jakým způsobem odpovídali zvláště ženy a muži. První tvrzení se týkalo možnosti objednání občerstvení ve vlaku. Zde se muži i ženy shodli na tom, že tuto možnost spíše vítají. Druhé tvrzení se týkalo objednávání občerstvení online. Zde vidíme, že odpovědi obou pohlaví se blíží průměru, takže lidé jsou v této oblasti trochu skeptičtí. Třetí tvrzení se týkalo kvalitního Wi-Fi připojení ve vlaku. Zde ženy naprosto souhlasí a muži také spíše souhlasí. Je zde však největší odchylka mezi pohlavími, ženy se více přiklánějí k souhlasu s tvrzením. U čtvrtého tvrzení, zda si respondenti rádi připlatí za vyšší třídu kvůli obsluze, jsou odpovědi obou pohlaví pod průměrem. Poslední tvrzení se týká možnosti výběru otevřeného prostoru nebo kupé. Zde obě pohlaví také spíše souhlasí, že by měli mít možnost výběru, ženy o něco více.

Otázka č. 14 – Vyjádření míry významu faktorů při cestování vlakem

Graf 12: Vyjádření míry významu faktorů při cestování vlakem



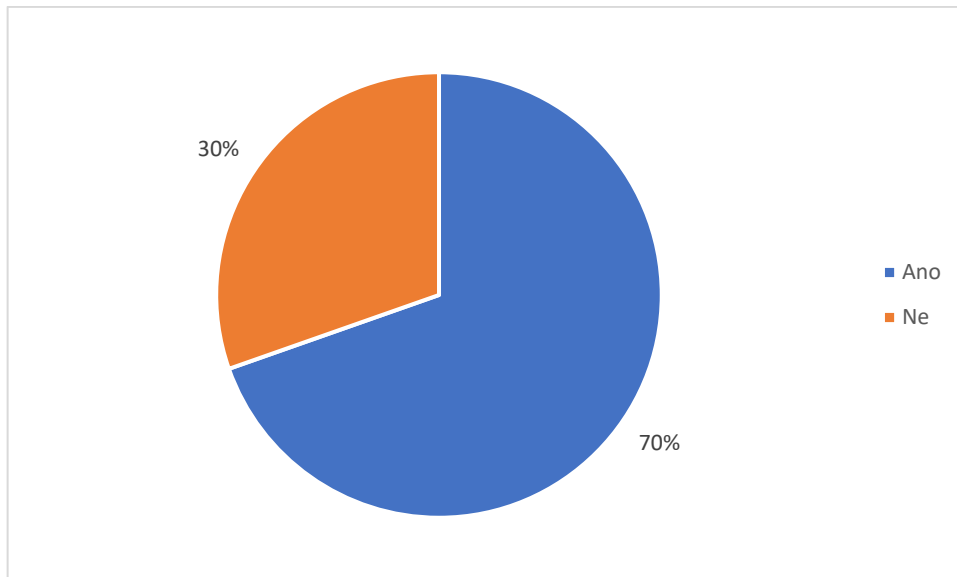
Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 14 měli respondenti přiřazovat významnost jednotlivým službám v osobní železniční dopravě. Jednalo se celkem o 9 služeb a hodnoty odpovědí byly od 1 (bezvýznamné) do 5 (nejdůležitější). V grafu vidíme vážené průměry všech odpovědí. Za nejdůležitější služby respondenti považují bezplatné zrušení jízdenky a dostupnost elektrických zásuvek. Tyto služby dnes již většina dopravců poskytuje. U RegioJet můžeme bezplatně stornovat jízdenku až 15 minut před odjezdem. Jako nejméně důležité pak skončil denní tisk zdarma, který RegioJet také nabízí, ale dle mého názoru je to jen zbytečný náklad navíc. Mezi posledními se umístili také možnost rezervace dětského

kupé a možnost přepravy kola. Rezervaci dětského kupé RegioJet nabízí, ale přepravit kolo na komerčních spojích nelze. Cestující tedy musejí využít konkurenci.

Otázka č. 15 – Cestovali jste někdy vlakem do zahraničí?

Graf 13: Cestování vlakem do zahraničí

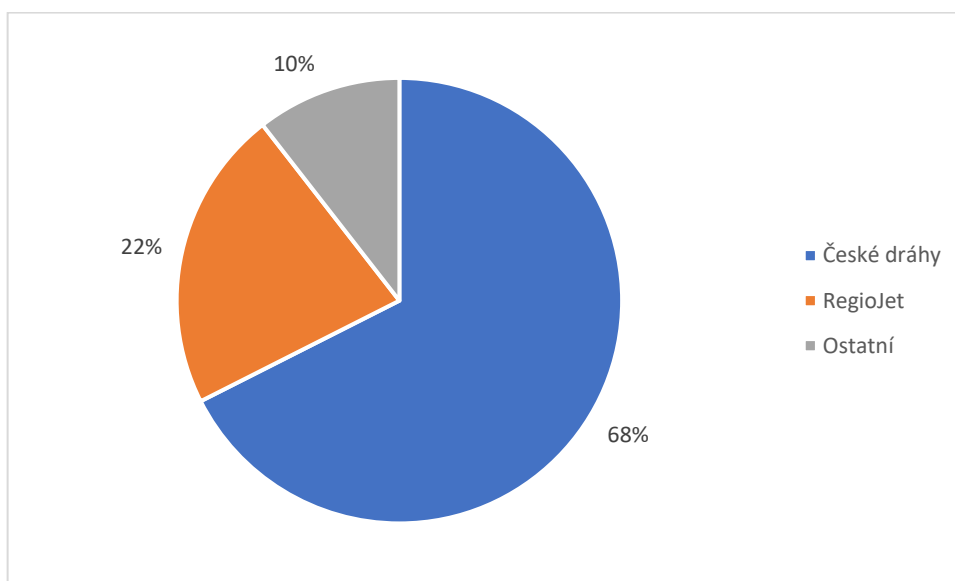


Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 15 měli respondenti vyjádřit, jestli již v minulosti cestovali vlakem do zahraničí. Z celkem 158 dotazovaných, 70 % odpovědělo, že ano a 30 %, že ne. Lidé tedy využívají železniční dopravu také na mezinárodní úrovni, a proto by měl daný stát spolu s dopravci zajistit dostupnou a frekventovanou přeshraniční železniční dopravu.

Otázka č. 16 a 17 – Pokud ano, kterého dopravce jste si pro svou cestu zvolili?

Graf 14: Výběr dopravce pro cestování vlakem do zahraničí

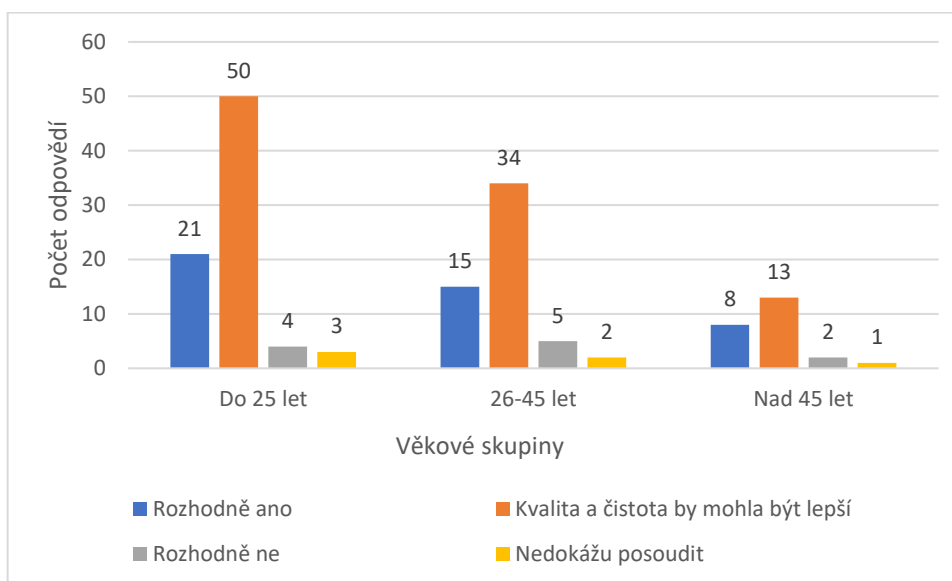


Zdroj: Vlastní zpracování

Následovala další otázka, a to na volbu železničního dopravce při cestování vlakem do zahraničí. Shromážděno bylo 114 odpovědí. Respondenti se následně měli vyjádřit, čím byly motivováni k výběru právě tohoto dopravce. 68 % respondentů uvedlo, že pro svou cestu do zahraničí využili národního dopravce České dráhy, někdy v kombinaci s dalšími zahraničními dopravci. Jako důvod svého výběru byla nejčastěji uváděna nedostupnost konkurence, kvalitnější služby oproti konkurenci, čistota vlaku a pohodlné vozy. Nižší cena oproti konkurenci byla uváděna jen zřídka. Právě u RegioJetu, kterého zvolilo 22 % respondentů byla jako hlavní důvod téměř ve všech případech uváděna nižší cena oproti konkurenci. Kvalitnější služby oproti konkurenci byly uváděny méně často. Zbýlých 10 % volilo ostatní dopravce, jako např. Leo Express, ÖBB a DB.

Otázka č. 18 – Jste spokojeni s čistotou a kvalitou vlaků v České republice?

Graf 15: Spokojenost s kvalitou vlaků v České republice

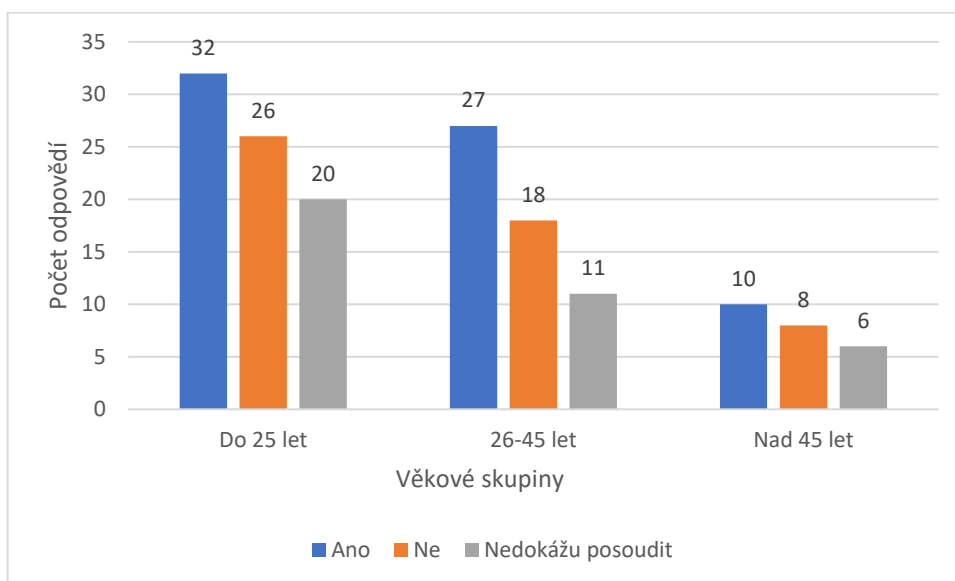


Zdroj: Vlastní zpracování

Následovaly otázky na hodnocení kvality vlaků v České republice. V tomto případě byli respondenti rozděleni do třech věkových skupin, abychom měli srovnání mezi generacemi. Jak můžeme vidět z grafu, všechny věkové skupiny hodnotí kvalitu a čistotu vlaků v České republice podobně a nejvíce se shodují na tom, že kvalita a čistota by mohla být lepší (61,4 % respondentů). 27,8 % respondentů si myslí, že kvalita a čistota jsou na dobré úrovni a jsou spokojeni. 7 % spokojeno není a 3,8 % nedokáže posoudit. Můžeme tedy říct, že výsledky nedopadly nejhůř, ale určitě je zde prostor pro zlepšení.

Otázka č. 19 – Myslíte si, že kvalita vlaků v České republice je srovnatelná s kvalitou vlaků v ostatních vyspělých Evropských státech?

Graf 16: Srovnání kvality vlaků v ČR a v zahraničí

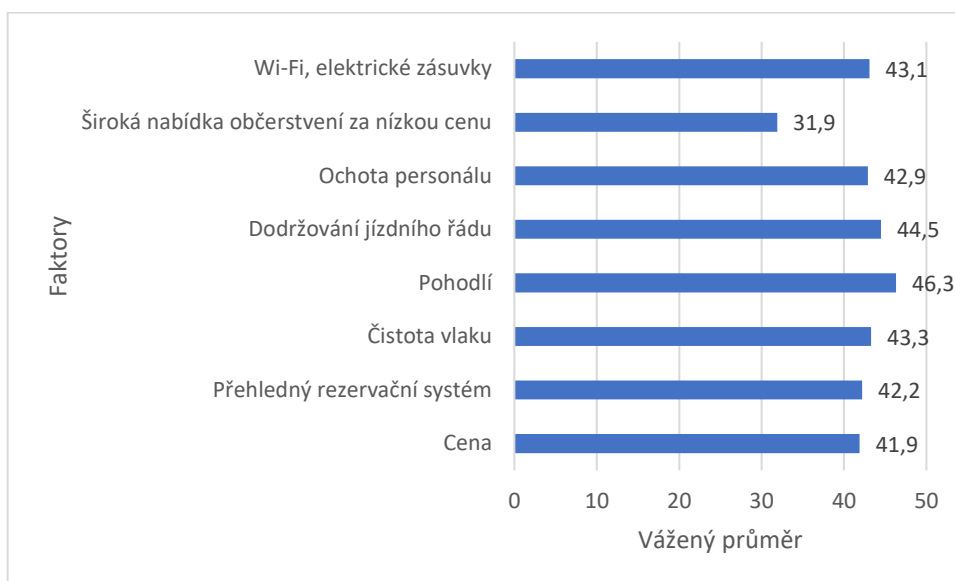


Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 19 se soustředila na srovnání kvality vlaků v České republice a v ostatních evropských vyspělých státech. Pro srovnání mezi věkovými skupinami jsem respondenty rozdělila do 3 věkových skupin. Z grafu můžeme vidět, že všechny skupiny odpovídaly podobně a největší počet odpovědí získala odpověď Ano, tedy že kvalita vlaků v ČR je srovnatelná s kvalitou vlaků v zahraničí. Volilo ji 69 respondentů. Druhý největší počet odpovědí získala odpověď Ne, tedy že kvalita srovnatelná není a volilo ji 52 respondentů. 37 respondentů kvalitu nedokáže posoudit.

Otázka č. 20 – Vyjádření důležitosti faktorů při cestování vlakem

Graf 17: Vyjádření důležitosti faktorů při cestování vlakem

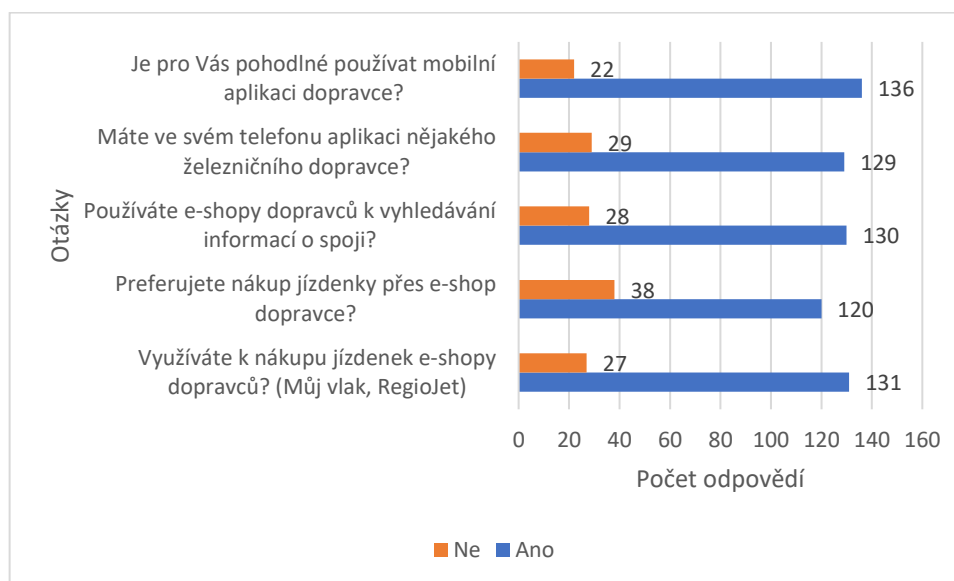


Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 20 respondenti přiřazovali důležitost jednotlivým faktorům při cestování vlakem. Jednalo se celkem o 8 faktorů a hodnoty odpovědí byly od 1 (bezvýznamné) do 5 (nejdůležitější). V grafu vidíme vážené průměry všech odpovědí. Za nejdůležitější faktor respondenti považují pohodlí při cestování, dále pak dodržování jízdního řádu a čistotu vlaku. Zajímavým zjištěním je hodnocení ceny. Nachází se až na předposledním místě. Za ní už je jen široká nabídka občerstvení za nízkou cenu. Můžeme tedy říct, že cena není rozhodujícím faktorem při cestování vlakem. Jako důležitější se pro respondenty jeví výše zmíněné faktory. Nabídka občerstvení také není pro respondenty rozhodující.

Otázka č. 21 – Využívání e-shopů dopravců

Graf 18: Využívání e-shopů dopravců

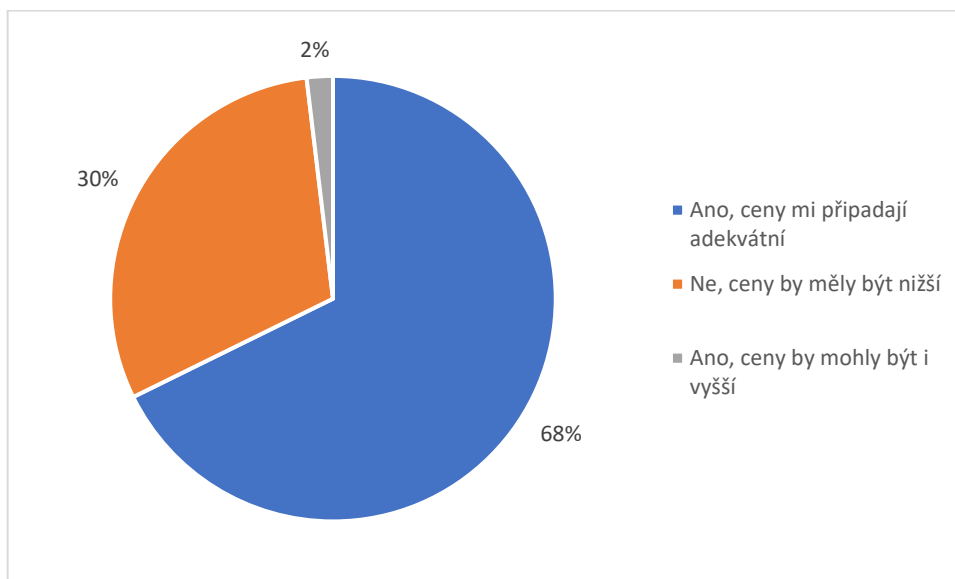


Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 21 se zaměřovala na využívání e-shopů železničních dopravců. Jednalo se celkem o 5 otázek, na které respondenti odpovídali ANO/NE. Z grafu je patrné. Že pro většinu respondentů (136) je pohodlné používat mobilní aplikace železničních dopravců. O něco méně jich pak má staženou nějakou aplikaci v telefonu (129). 130 respondentů používá e-shop také k vyhledávání informací o spoji. Pokud se podíváme otázku týkající se nákupu jízdenky přes e-shop, zde vidíme pokles těch, kteří tuto možnost preferují (120). 38 respondentů tedy s největší pravděpodobností preferuje nákup jízdenky fyzicky u přepážky. Na druhou stranu 131 respondentů reálně využívá možnosti nákupu jízdenek přes e-shop a pouze 27 ne. Někteří respondenti e-shop tedy nepreferují, ale přesto využívají. Z těchto zjištění můžeme říct, že e-shopy a aplikace dopravců jsou dnes nepostradatelným nástrojem při komunikaci se zákazníkem. Aplikace jsou fenoménem dnešní doby a dopravci by měli dbát na přehlednost, srozumitelnost a aktuálnost svých e-shopů. Vlastní mobilní aplikaci má dnes velké množství dopravců, mezi které patří také RegioJet a České dráhy.

Otázka č. 22 – Jsou podle Vás ceny vlakových jízdenek v České republice adekvátní vůči kvalitě používaných vozů a poskytovaných služeb?

Graf 19: Adekvátnost cen vlakových jízdenek vůči kvalitě vozů a služeb

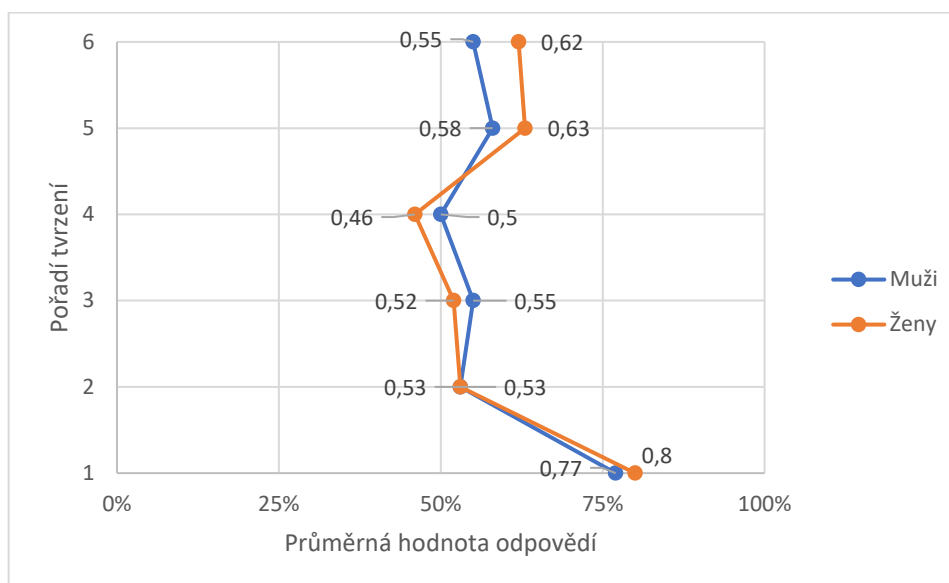


Zdroj: Vlastní zpracování

Následující otázka řešila to, jestli jsou respondenti spokojeni s cenami vlakových jízdenek v ČR, s ohledem na kvalitu vlaků a poskytovaných služeb. 68 % respondentů si myslí, že ceny jsou adekvátní vůči kvalitě. 30 % odpovědělo, že ceny by mohly být nižší a pouze 2 %, že ceny by mohly být i vyšší. Většina dotazovaných se tedy shodla na tom, že ceny vlakových jízdenek jsou adekvátní vůči poskytovaným službám osobní železniční dopravy.

Otázka č. 23 – Jak byste ohodnotili česká nádraží?

Graf 20: Vyjádření míry spokojenosti s nádražími



Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 23 respondenti vyjadřovali svou spokojenost s faktory, které se týkají železničních stanic:

Tabulka 11: Faktory týkající se nádraží

| | Faktory | Muži | Ženy | Odchylka |
|----|---|------|------|----------|
| 1. | Dostupnost informací o jízdě vlaku | 0,77 | 0,80 | 0,03 |
| 2. | Čistota nádraží | 0,53 | 0,53 | 0 |
| 3. | Bezpečnost na nádražích | 0,55 | 0,52 | 0,03 |
| 4. | WC (čistota, dostupnost) | 0,50 | 0,46 | 0,04 |
| 5. | Občerstvení (dostupnost, kvalita, cena) | 0,58 | 0,63 | 0,05 |
| 6. | Dostupnost čekáren | 0,55 | 0,62 | 0,07 |

Zdroj: Vlastní zpracování

Pro zhodnocení výsledků byl použit graf sémantického diferenciálu. Tabulka a graf obsahují průměrné odpovědi žen a mužů k jednotlivým faktorům. Jednalo se o 6 faktorů a odpovědi byly formulovány od 0 % (nejhorší) do 100 % (nejlepší). Z grafu vidíme, jakým způsobem odpovídali zvláště ženy a muži. Nejlépe skončil faktor dostupnosti informací o jízdě vlaku. V tomto směru si tedy česká nádraží vedou dobře a informacemi jsou řádně vybavena. Hůře na tom byla čistota, bezpečnost na nádražích a udržovanost WC. Hodnoty těchto faktorů se pohybují kolem 50 %. Udržovanost WC hodnotí ženy podprůměrně. Zde tedy jasně vidíme nedostatky a prostor pro zlepšení.

Co se týče občerstvení, zde se hodnoty pohybují mezi 50 % a 75 %, ženy hodnotí o něco lépe. A jako poslední faktor, dostupnost čekáren také nepřesahuje 75 %. Je zde také největší odchylka mezi pohlavími. Závěry jsou tedy takové, že nádraží v České republice neposkytují adekvátní služby cestujícím a mělo by dojít k nápravě.

Otázka č. 24 a 25 – Jsou nějaké služby, které byste si ve vlacích v České republice představovali a existují nějaké další železniční služby, které velmi rádi využíváte a u jakého dopravce?

V závěru dotazníku jsem respondentům položila otázky na to, jaké služby by v osobní železniční dopravě chtěli a jako služby rádi využívají. Vybrala jsem několik zajímavých odpovědí:

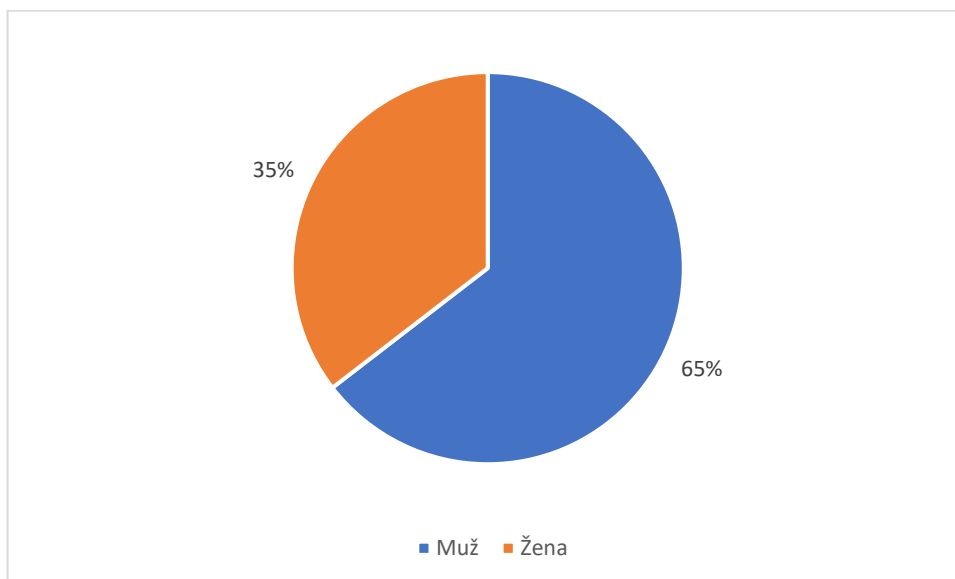
Tabulka 12: Názory respondentů

| Co by respondenti očekávali | Co respondenti rádi využívají |
|--|--------------------------------|
| Kvalitnější a rychlejší Wi-Fi ve všech vlacích | Jídelní a restaurační vozy JLV |
| Automaty na občerstvení ve vlacích | Nabídka občerstvení RegioJet |
| Luxusní lůžkové vozy | Nádražní restaurace |
| Vagon pro studenty | Wi – Fi připojení |
| Více jídelních vozů | Donáška jídla na sedadlo |
| Větší bezpečnost na nádražích a ve vlacích | Čepované pivo u JLV |
| Kupé bez dětí | Palubní portál RegioJet |
| Lepší spolupráce mezi regiony | Cestování se zvířaty |
| Dostupnost občerstvení na regionálních linkách | Elektrické zásuvky |
| Přeprava zboží | Lůžkové a lehátkové vozy |

Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 26 a 27 – Jaké je Vaše pohlaví a do jaké věkové skupiny patříte?

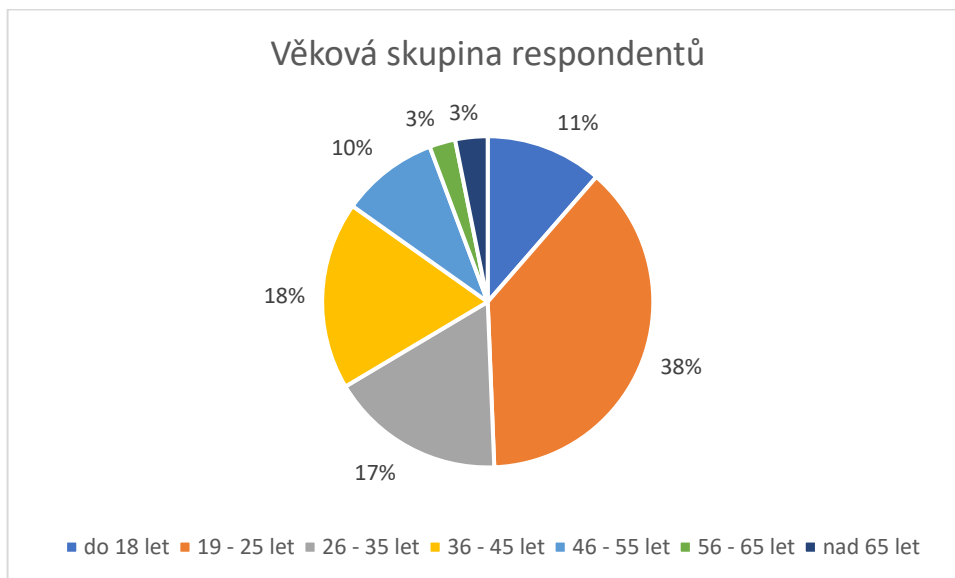
Graf 21: Pohlaví respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

Dotazník jsem zakončila identifikačními otázkami. Graf č. 21 zobrazuje rozložení pohlaví respondentů. Můžeme vidět, že ve vzorku dotazovaných převažují muži (65 %) oproti ženám (35 %). Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 102 mužů a 56 žen.

Graf 22: Věková skupina respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č. 22 zobrazuje věkové skupiny dotazovaných respondentů. Dotazník jsem distribuovala tak, aby k němu měli přístup lidé ze všech věkových skupin. Nejvíce respondentů, kteří dotazník vyplnili, bylo z věkové skupiny 19–25 let (38 %). Tento fakt

může svědčit o tom, že služby osobní železniční dopravy jsou nejvíce využívány právě lidmi z této věkové kategorie. Jedná se o mladé lidi, kteří mohou být studenti, hojně využívající cestování vlakem. Nejnižší zastoupení má skupina 46–55 let, 56–65 let a nad 65 let. Lidé z těchto věkových skupin tedy mohou mít odlišné preference a místo cestování vlakem využívají jiné způsoby dopravy.

4. 4. Diskuse výsledků

V diskusi výsledků jsou za pomoci dotazníkového šetření (příloha č. 1), polostrukturovaných rozhovorů, vlastního pozorování a literární rešerše zodpovězeny výzkumné otázky. Rozhovory jsem vedla se strojvedoucím Českých drah (příloha č. 2), zákazníkem RegioJetu (příloha č. 3) a produktovým manažerem společnosti JLV (příloha č. 4).

1. výzkumná otázka: Jsou lidé spokojeni s aktuálními službami v osobní železniční dopravě?

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že osobní železniční dopravu dnes využívá opravdu velká část populace, a to hlavně za účelem cestování do škol, zaměstnání a za atraktivitami cestovního ruchu. Respondenti dávají přednost cestování vlakem především z důvodu pohodlí a bezpečí.

V oblasti preference železničního dopravce, nejvíce respondentů vyjádřilo svou důvěru národnímu dopravci České dráhy, a. s., protože podle nich nabízí nekvalitnější služby a operuje na nejvíce trasách. Zvláště vyzdvihovali a chválili oblast cateringu na palubách jejich vlaků. Jídelní vozy společnosti JLV, a. s. jsou národní raritou a České dráhy se díky nim umístily v žebříčku srovnání kvality a služeb evropských dopravců, na prvním místě v kategorii Jídlo na palubě. Respondenti přirovnávají občerstvení z jídelních vozů ke kvalitě restaurace. U konkurenčního RegioJetu si respondenti chválili servis poskytovaný během přepravy, levné občerstvení a levné jízdenky. I když obecně catering ve vlacích nehraje klíčovou roli při výběru železničního dopravce, mnoho cestujících této služby využívá a je pro ně dnes už nepostradatelná. Co se týče kvality občerstvení, u obou dopravců se většina respondentů se shodla na tom, že jsou spokojeni a jídlo je chutné. Dalším sledovaným faktorem byla cena občerstvení. Jídelní vozy JLV mají ceny vyšší oproti RegioJetu, ale respondenti tuto cenu akceptují. Někteří se domnívají, že když je jídlo podáváno ve vlaku, cena bude automaticky vyšší.

Co se týče způsobu obsluhy, zde respondenti preferují donášku na sedadlo oproti návštěvě jídelního vozu. Dle mého názoru není forma donášky na místo cestujícího v RegioJetu zcela efektivní a disponuje určitými nedostatky. Na základě vlastního pozorování jsem usoudila, že palubní personál často nestíhá objednávky vychystávat, protože objednává velké množství lidí najednou. Poté dochází k situaci, že cestující na svou objednávku dlouho čeká. Několik respondentů to také zmiňovalo v dotazníku.

Naopak do jídelního vozu si zákazník přijde sám a jídlo si může odnést nebo zkonsumovat v jídelním voze. Umožnilo by to podávat také produkty, které RegioJet neposkytuje, jako je čepované pivo, které je u Českých drah tak oblíbené.

V oblasti spokojenosti s kvalitou a čistotou vlaků v České republice se respondenti shodli na tom, že aktuální stav není ideální a nejsou zcela spokojeni. Na základě rozhovoru se strojvedoucím a strojmistrem Českých drah vyplynulo, že pokud je doprava v závazku veřejné služby, kraj se snaží snížit cenu za vlakokilometr tím, že objednává starší, mnohdy bariérová vozidla, bez služeb jako je např. Wi-Fi. Přesto se však v posledních letech daří staré typy vozů nahrazovat novými, jako to vidíme např. v Jihomoravském kraji, kde díky dotacím byly pořízeny moderní jednotky „Moravia“.

Respondenti srovnávali také kvalitu českých vlaků s ostatními vyspělými evropskými státy. Zde nedošlo k jednoznačné shodě jejich odpovědí. Pouze 44 % si myslí, že kvalita je srovnatelná. Vzhledem k omezenému počtu výrobců kolejových vozidel v Evropě a masivní obnově vozidel v České republice, se u nás rozšiřují soupravy české Škody Transportation, švýcarského Stadler, německo – rakouského Siemens nebo polského Pesa, které využívá právě RegioJet pro účely regionální dopravy v Ústeckém kraji. České železnice brázdí také netrakovní jednotky Vaggio Comfort (známé jako RailJet), se kterými se setkáme také v mnoha dalších evropských státech. Díky omezené nabídce mají tedy státy střední Evropy podobná vozidla a kvalita by měla být srovnatelná (rozhovor se strojvedoucím Českých drah).

V neposlední řadě jsem řešila adekvátnost cen vlakových jízdenek v České republice vůči kvalitě vozů a poskytovaných služeb. 68 % dotazovaných si myslí, že ceny jsou adekvátní a jsou spokojeni. 30 % si myslí, že ceny by měli být nižší. 2 % by dokonce souhlasili s vyššími cenami.

Na závěr jsem řešila spokojenost s nádražími v České republice. Respondenti byli spokojeni s dostupností informací o jízdě vlaku. Špatně ale dopadla čistota, bezpečnost na nádražích a udržovanost WC, se kterou nebyly spokojeny zejména ženy. Úroveň a dostupnost občerstvení také nepřesáhla 75 %. S českými nádražími tedy cestující spokojeni nejsou. Správa železnic by proto měla sjednat nápravu.

2. výzkumná otázka: Jaké jsou klíčové potřeby a preference cestujících ve vztahu k palubnímu servisu?

Odpovědi na tuto otázku jsem čerpala z dotazníkového šetření, vlastního pozorování a polostrukturovaného rozhovoru s cestujícím, který pravidelně jezdí vlakem RegioJet.

Dle zákazníka RegioJetu by palubní servis měl být hlavně o proklientském přístupu a kvalitním cateringu. Na základě sémantického diferenciálu, kde respondenti vyjadřovali svůj souhlas s tvrzeními ohledně služeb poskytovaných během přepravy se potvrdilo to, že při cestování vlakem oceňují možnost objednání občerstvení a nápojů. RegioJet tyto služby nabízí, ovšem ne zcela efektivním způsobem. Zákazník podotknul, že pokud je vlak plně obsazen a na spoji není dostatečné množství palubního personálu, služby nejsou perfektní, protože palubní personál nestíhá obsluhovat nižší třídy. Na základě svého vlastního pozorování mohu tento fakt potvrdit. Příčina je taková, že pokud je ve vyšších třídách velké množství objednávek nebo spoj vyjede v personálním podstavu, servis vážne a cestující v nižších třídách to pochopitelně pociťují.

RegioJet nabízí ve vybraných třídách objednání občerstvení online přes aplikaci. Respondenti však tento faktor hodnotili podprůměrně a preferují spíše fyzické objednávání. Stejně odpověděl také zákazník RegioJetu, který konstatuje fakt, že aplikace je dobrým nástrojem, avšak nikdy nenahradí fyzický kontakt s obsluhou, kdy můžete výběr jídla zkonzultovat. Práce s aplikací může být také pro některé cestující složitá.

Kvalitní Wi-Fi připojení ve vlaku by dle respondentů i zákazníka mělo být samozřejmostí. Na základě rozhovoru vyplynulo, že RegioJet poskytuje kvalitní Wi-Fi připojení. Zákazník si ale stěžuje na nefunkční topení v zimních měsících, a naopak nefunkční klimatizaci v letních měsících. Na základě vlastního pozorování mohu toto tvrzení potvrdit. Cestující byli kvůli tomu rozladěni.

Zajímavým zjištěním bylo to, že respondenti si poměrně neradi připlácí za jízdenku do vyšší cestovní třídy. Hodnoty u tohoto tvrzení byly podprůměrné. Naopak nadprůměrně hodnotili tvrzení, že při cestování vlakem by měl být na výběr otevřený prostor nebo kupé. Sám zákazník na svých cestách vlakem RegioJet volí obvykle třídu Standard, kde tento výběr je. Třída Standard není nejvyšší, ale občerstvení si zde může klient dát za stejnou cenu jako ve vyšších třídách a ušetří za jízdenku. Dle zákazníka jsou ceny občerstvení v rámci pravidelného cestování naprosto přijatelné.

Při hodnocení důležitosti doplňkových služeb v osobní železniční dopravě považovali respondenti jako nejdůležitější bezplatné zrušení jízdenky a dostupnost elektrických zásuvek. U RegioJet můžeme bezplatně stornovat jízdenku až 15 minut před odjezdem spoje. Naopak jako nejméně důležité se umístil denní tisk zdarma, možnost rezervace dětského kupé a možnost přepravy kola. Tyto služby nebyli u dotazovaného vzorku preferované. Sám zákazník se kladně zmínil o nádražním salonku RegioJet, kde si mohl odpočinout před cestou. Respondenti hodnotili také faktory osobní železniční dopravy. Za nejdůležitější považují pohodlí při cestování, dodržování jízdního řádu a čistotu vlaku. Cena skončila až mezi méně důležitými faktory.

Na konci dotazníku byli respondenti požádáni, aby vyjádřili svůj názor, jaké služby by v dnešní době v osobní železniční dopravě očekávali. Shodli se na kvalitnějším Wi-Fi připojení ve vlacích a více možnostech občerstvení např. formou jídelních vozů nebo samoobslužných automatů. Na dotaz, jaké služby respondenti rádi využívají, několikrát odpověděli jídelní vozy JLV a nabídku občerstvení RegioJet. Sám zákazník by rozšířil nabídku palubního menu RegioJet o více baleného pečiva, jako jsou bagetky, tortilly a sendviče. Točené pivo dle něj není špatný nápad, ale raději si dá pivo jinde než ve vlaku. S tímto názorem se rozchází s respondenty dotazníkového šetření.

Na dotaz, zda již někdy zákazník navštívil v minulosti jídelní vůz, odpověděl, že ne. Pokud by však byl řazen na spojích RegioJet, vyzkoušel by ho. Dle jeho názoru, by tento způsob obsluhy byl komfortnější a efektivnější.

3. výzkumná otázka: Existují nějaké služby osobní železniční dopravy, které společnost RegioJet, a. s. neposkytuje a konkurence ano?

Na komerčních spojích RegioJet v současné době nelze přepravit jízdní kolo nebo koloběžku. Vlaky k tomu nejsou uzpůsobeny a není v nich vyhrazen žádný prostor pro tyto účely. Tu službu však poskytuje konkurenční společnost České dráhy. Z dotazníkového šetření však vyplynulo, že pro respondenty není tato služba až tak důležitá. Vlaky RegioJet nejsou bezbariérové, tudíž není možná přeprava vozíčkářů, jako u konkurence. Možné je přepravit pouze ručně skládací vozík.

V oblasti systému cateringu ve vlacích jsou také značné rozdíly oproti konkurenci. Bavíme se o již zmiňovaných jídelních vozech, které provozuje konkurenční dopravce České dráhy. Pro účely zodpovězení otázek k tomuto tématu byl využit polostrukturovaný

rozhovor s produktovým manažerem společnosti JLV, a. s., provozující služby v těchto vozech.

Nejprve jsme řešili, jaké jsou výhody požívání jídelních vozů. Manažer konstatoval, že za prvé je to možnost přípravy čerstvých a plnohodnotných pokrmů. Zákazník si může vybrat, zda si jídlo zkonsumuje v jídelním voze nebo v případě první třídy, na svém sedadle. Veškeré pokrmy jsou zde podávány na porcelánové nádobí, tudíž se nepoužívají žádné jednorázové alternativy. Nutno podotknout, že ani RegioJet nepoužívá jednorázové nádobí. Další výhody jídelních vozů jsou přístupnost, pohodlí a společenské prostředí. Cestující se tak mohou mezi sebou navzájem setkávat. Nabídka jídelních vozů je velmi pestrá, avšak v některých případech zde může být omezený výběr jídel nebo může dojít k nedostatku určitých položek, a to zejména na delších trasách.

Dále jsme řešili, jaké jsou aktuální trendy v oblasti cateringu ve vlacích. Dle odpovědi manažera jsou to především zdravé možnosti stravování, používání lokálních produktů, personalizované služby a využívání digitálních technologií pro usnadnění objednávání. Zde proto zmíním opět RegioJet a jejich aplikaci určenou k objednávání občerstvení ve vybraných třídách. Dle mého je to skvělý nástroj k usnadnění servisu.

Mezi nejprodávanější produkty v jídelních vozech JLV patří tradiční česká jídla a čepované pivo, které RegioJet nenabízí. Nabídka v jídelních vozech se skládá ze stálých jídel a každé 3 měsíce se obměňuje sezónní nabídka, na které JLV spolupracuje s Asociací kuchařů a cukrářů České republiky. V této oblasti můžeme vidět podobnosti s RegioJetem, který spolupracuje se společností CIBULE. a své menu také pravidelně obměňuje.

Co se týče spokojenosti s jídelními vozy, cestující si služby pochvalují a někteří na ně, dle slov manažera, nedají dopustit a jezdí pravidelně. Cena občerstvení je srovnatelná s úrovní klasických kamenných restaurací. Cestující je ale akceptují a za kvalitní servis jsou ochotni tuto částku zaplatit. Návštěvnost jídelních vozů závisí na přepravní špičce. Pokud je vlak zaplněn, je zaplněn také jídelní vůz. Záleží také na tom, zda je zrovna čas snídání, obědů nebo večeří. Na jeden jídelní vůz jsou obvykle nasazeni 2 zaměstnanci, vše ale záleží na vytíženosti spoje.

4. 5. Návrhy na inovace a možnosti rozvoje společnosti

Na základě zjištěných skutečností z dotazníkového šetření, polostrukturovaných rozhovorů a vlastního pozorování jsou zde formulovány konkrétní návrhy na inovace a možnosti rozvoje pro železničního dopravce RegioJet. Cílem uvedených návrhů je zlepšit aktuální stav a přispět ke zlepšení poskytování palubního servisu.

Zařazení vlastních jídelních vozů na spoje

Současný systém obsluhy ve vlacích RegioJet je postaven na principu objednání občerstvení u palubního personálu nebo online přes aplikaci a následné donášky na sedadlo cestujícího. Nutno podotknout, že pro zákazníky je takový způsob velmi pohodlný, dokonce ho i preferují. Ovšem pro palubní personál je značně neefektivní a disponuje určitými nedostatky. Každý ze stevardů se stará na jednom spoji o více vozů a přednostně jsou obsluhováni vyšší třídy.

Existuje několik pádných důvodů, proč systém donášky na sedadlo není ideální. Pokud je spoj plně vyprodáný a cestující si objednávají velké množství občerstvení, především z důvodu velmi nízké ceny, nastává velká časová prodleva, než dojde k obslužení nižších tříd. Na základě vlastního pozorování vím, že pokud zákazník cestuje třídou Standard ASTRA, čeká na svou objednávku někdy i hodinu. V některých případech dochází k tomu, že není obslužen vůbec. Dalším důvodem jsou personální podstavy. Stává se, že spoj nevyjede v kompletním počtu palubního personálu, a to je moment, kdy zákazníci vážnoucí servis pociťují nejvíce. Časové prodlevy obslužení se ještě zvyšují. Stevardi nestíhají opakovaně klienty objednávat a ze standardních tří objednávkových kol vyšších tříd, se stane např. jen jedno. Cestující jsou poté nespokojeni, protože si chtěli objednat vícekrát.

Tuto situaci by dle mého názoru řešilo zavedení jídelních vozů, které by provozoval sám dopravce. S jídelními vozy se setkáme např. u Českých drah, ovšem ty jsou provozovány pod taktovkou společnosti JLV, a. s. (Jídelní a lůžkové vozy). RegioJet by provozoval vlastní jídelní vozy. Veškeré příjmy za občerstvení by tedy šli dopravci jako doposud. Z dotazníkového šetření a z rozhovoru se zákazníkem vyplynulo, že respondenti jídelní vozy obecně velmi rádi navštěvují a nedělalo by jim problém si pro občerstvení přijít tam. Této změně by se tedy rychle přizpůsobili.

Servis by mohl např. vypadat tak, že donáška na místo cestujících zůstane v nezměněném stavu ve třídách Relax a Business, což jsou obvykle 2 vozy za sebou.

Následuje vůz třídy Standard, za kterou by byl řazen jídelní vůz. Za jídelním vozem jsou poté řazeny 2 vozy tříd Standard ASTRA a Low cost. Jídelní vůz by tedy byl řazen uprostřed soupravy a cestující z nižších tříd by do něj měli snadný přístup.

Jídelní vůz by se skládal z kuchyňky, zázemí pro personál, baru několika míst k sezení pro cestující. RegioJet nabízí balené pokrmy, které jsou rychle připravené, takže zákazníci by si jídlo mohli odnést zabalené na své sedadlo, nebo zkonsumovat v jídelním voze. Na 1 jídelní vůz by připadl 1 člen palubního personálu, který by přijímal tržby a vychystával objednávky. Cestující by si pokrmy odnášeli sami, popř. by zde i fungovala obsluha u stolu cestujících. S tím je ale spojen větší počet palubního personálu.

Na jižních linkách RegioJet obvykle jezdí palubní personál v počtu 3 stevardů, 1 baristy a vlakvedoucího. Vozy vyšších tříd by zůstali obsazeny dvěma stevardy, protože ty musí být obslouženy přednostně a co nejrychleji. Barista by vychystával objednávky pro Relax a Business v kuchyňce, která je v současné době zřízena ve všech vozech Ab a Bk. Poslední člen posádky by se nově staral o jídelní vůz, primárně určen pro nižší třídy. Cestující by měli možnost si objednat přes aplikaci jako doposud a občerstvení si v jídelním voze pouze vyzvednout nebo objednávku provést až u stevarda fyzicky. Musely by se také sjednotit ceny třídy Low cost s cenami ostatních tříd. Toto je má představa o ideálním stavu. Každý má rozdělené role tak, aby nevznikali zbytečné časové prodlevy při obsluze nižších tříd a úroveň servisu ve vyšších třídách zůstává zachována. Takto by to mohlo fungovat v případě, že společnost nebude chtít navyšovat počet palubního personálu. Nejlepší by však bylo, aby jídelní vůz byl obsazen 2 stevardy.

Pokud by nastala situace personálního podstavu a spoj vyjel bez 1 stevarda, barista, který nyní působí ve zmiňované zavedené kuchyňce, by se přesunul do jídelního vozu a vychystával objednávky pro celý vlak. Poté co by stevardi dokončili servis ve vyšších třídách, přesunuli by se do jídelního vozu, kde by vychystávali objednávky spolu s baristou. Nemusejí je však roznášet jako doposud, ale cestující si je odnesou sami. Systém by měl být propracovaný, aby se v jídelním voze netvořili fronty.

Dále bych chtěla poukázat na vysokou fluktuaci zaměstnanců, kteří pracují v oblasti palubního servisu společnosti RegioJet. Než si nový člen palubního personálu stihne se společností vybudovat nějaký vztah, odejde a na jeho místo nastoupí nový člen. Ve společnosti dochází k neustálému zaučování nových členů, a to hlavně z toho důvodu, že nezvládají tak náročný servis. Tyto skutečnosti jsem zjistila na základě vlastního

pozorování. Dle mého názoru, by společnost měla dbát na blaho svých zaměstnanců a snažit se je na jejich pozici udržet. Palubní servis na toto doplácí a projevuje se to na kvalitě poskytovaných služeb. Výše zmíněný návrh by dle mého názoru usnadnil a zpříjemnil palubní servis nejen personálu, ale především cestujícím.

Je zapotřebí také zvážit to, jaké vozy dopravce pro tyto účely pořídí. Z rozhovoru se strojvedoucím Českých drah vyplynulo, že vzhledem k tomu, že servis v jídelních vozech je doplňková služba, z hlediska prodeje jízdních dokladů se jedná o mrtvý ekonomický prostor. Návratnost do takové investice je dlouhodobější, než do vozů určených pro přepravu osob. Když se podíváme výhradně na české území, nejmladší jídelní vozy byly vyrobeny na konci 90. let. Poté šlo už jen o rekonstrukce starších vozů. RegioJet používá vozy s koncepcí skříně UIC-Z, a to by pro výrobce vozů mohlo být nezajímavé. Výrobci se dnes orientují na výrobu novějších a ucelených souprav, jako je např. RailJet, takže v případě RegioJetu by se muselo jednat o koupi starších vozů a jejich rekonstrukci. Aby vozy dopravce zaplatil, musel by nasadit na občerstvení vyšší marži. Jak ale bylo řečeno, jedná se o dlouhodobější investici.

S tímto návrhem je spojena také zjednodušená kalkulace nákladů:

Tabulka 13: Náklady společnosti spojené s pořízením jídelního vozu

| Náklady společnosti spojené s pořízením jídelního vozu | Částka v Kč |
|---|--------------------|
| Rekonstrukce starého vozu na jídelní vůz | 8 000 000 |
| Vybavení kuchyňky (kávovar, elektrické spotřebiče, nádobí) | 1 500 000 |
| Nábytek (stoly, židle, osvětlení) | 450 000 |
| Spotřební materiál (ubrousky, kelímky, čisticí prostředky) | 55 000 |
| Propagační materiály (menu, brožury, plakáty) | 35 000 |
| Celkem: | 10 040 000 |

Zdroj: Vlastní zpracování

Inovace palubního menu

Se zavedením jídelních vozů na spoje souvisí také inovace v oblasti palubního menu. Společnost RegioJet by se vůbec nemusela bát zdražení cateringu. Ceny jsou v současné době opravdu velmi nízké, a to je hlavní důvod, proč je poptávka po občerstvení ve vlacích RegioJet tak vysoká. Např. kvalitní zrnková káva Illy, připravovaná v pákovém kávovaru je pro všechny cestovní třídy, kromě Low cost, zdarma a v neomezeném

množství. Pro porovnání, na mezinárodním spoji Českých drah stojí Cappuccino 83 Kč a při Happy Hour⁶ 59 Kč, V Leo Expressu 55 Kč. V RegioJetu je ten stejný kávový nápoj nabízen zdarma. RegioJet by tedy mohl nabízet kávu zdarma pouze pro nejvyšší třídu Business. V nižších třídách by mohla být zpoplatněna, byť jen malou částkou. Dle mého názoru, pokud je něco nabízeno zdarma a v neomezeném množství, cestující toho začnou zneužívat a je to zátěž především pro posádku.

Ceny ostatních pokrmů by se mohli také zdražit. Některé položky jsou podle mě nabízeny opravdu pod cenou. Mluvím teď o dezertech. Za 10 Kč dostane zákazník poctivý kousek dortu. Dopravce by mohl jejich cenu i ztrojnásobit a stále by byla přijatelná. Dle vlastního průzkumu vím, že ten stejný kousek dortu je nabízen na brněnském hlavním nádraží v nejmenované prodejně za částku 45 Kč. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že respondenti vyšší ceny ve vlaku akceptují.

Jako poslední bych chtěla zmínit nabídku občerstvení. Ta je ve vlacích RegioJet opravdu pestrá, ovšem bylo by vhodné ji rozšířit o více druhů baleného pečiva, které nabízí konkurenční společnosti. Co se týče teplých pokrmů, tam si myslím, že je nabídka sestavená dobře. RegioJet se soustředí na nabídku jídel české i zahraniční kuchyně, takže zákazník má možnost výběru. Dle dotazníkového šetření jsou respondenti s nabídkou spokojeni. Společnost by také mohla uvažovat o nabídce točeného piva, které je velmi oblíbené u Českých drah. Bylo by nabízeno v jídelním voze. V této situaci by ale určitě bylo zapotřebí dalšího člena palubní posádky.

Další opatření ke zlepšení služeb poskytovaných během přepravy

Značné nedostatky jsem zjistila na základě rozhovoru se zákazníkem RegioJet také v oblasti vytápění a klimatizování vozů. Stává se, že v zimních měsících není ve vozech funkční topení, a naopak v letních měsících klimatizace. Teploty ve vlaku jsou poté nesnesitelné, a proto by měla společnost investovat prostředky ke zlepšení aktuálního stavu. Zlepšit by se mohla také čistota vozů. V některých vozech jsou instalovány koberce, které jsou složité na údržbu a nedají se zcela vyčistit. Koberce by se tedy mohly úplně odstranit. V některých případech také dochází k nezařazení plánovaného vozu na daný spoj, a to z důvodu poruchovosti vozů. Společnost by tedy měla investovat do nových moderních jednotek.

⁶ Happy Hour – slevová akce ve vlacích Českých drah na území České republiky

5. Závěr

Cílem bakalářské práce bylo základě hloubkové analýzy současného stavu, trendů a zákaznických preferencí zhodnotit současný stav v poskytování palubního servisu a návazných produktů u vybraného železničního dopravce. Cílem práce bylo rovněž připravit návrhy marketingové a prodejní podpory inovovaných produktů zkoumané společnosti.

V teoretické části práce jsem se věnovala literární rešerši. Byla zde představena problematika osobní železniční dopravy a klíčové pojmy které s tímto tématem souvisí. Následovala metodika práce, ve které jsem formulovala hlavní cíle práce, stanovila výzkumné otázky a přiblížila výzkumné metody, které jsem používala při sběru dat, potřebných k zodpovězení výzkumných otázek. Výzkumné metody zahrnovaly dotazníkové šetření, polostrukturované rozhovory a vlastní pozorování. Na základě těchto metod jsem analyzovala současný stav služeb osobní železniční dopravy a zákaznických preferencí.

V praktické části práce jsem nejprve představila železničního dopravce RegioJet a jeho podnikatelské aktivity. Byly zde popsány veškeré služby, které společnost poskytuje v oblasti osobní železniční dopravy. Následovalo vyhodnocení dotazníkového šetření, ze kterého vyplynulo, že služby osobní železniční dopravy České republiky disponují určitými nedostatky, a to zejména v oblasti kvalitě používaných vozů a stavu železničních stanic. Uspokojivé výsledky však naopak přinesla oblast cateringu na palubách českých vlaků. Sledování železniční dopravci si na trhu služeb osobní železniční dopravy navzájem silně konkurují. Konkurence je velmi důležitá, protože pokud dochází k nátlaku ze strany zákazníků na neustálé zkvalitňování služeb, dopravci musí poptávku uspokojit.

Následovalo zodpovězení výzkumných otázek. Zde jsem využila data jak z dotazníkového šetření, tak i z polostrukturovaných rozhovorů a z výsledků vlastního pozorování. Na závěr byly shrnuty výsledky a na základě nich vypracovány návrhy na inovace a možnosti rozvoje společnosti RegioJet. Zmiňované návrhy by měli přinést zlepšení aktuálního stavu. Návrh zahrnuje zařazení jídelních vozů na většinu spojů dopravce, a to zejména z důvodu usnadnění palubního servisu posádce a efektivnější obsluhy zákazníků. Dalším návrhem je inovování palubního menu o nové produkty, které pro cestující nabízí konkurenční dopravce.

V závěru lze tedy říct, že cíle bakalářské práce byly naplněny.

6. Summary

The aim of the bachelor thesis was to evaluate the current state of on-board service and related products of a selected railway carrier on the basis of an in-depth analysis of the current situation, trends, and customer preferences. The aim of the thesis was also to prepare proposals for marketing and sales support for the innovative products of the company under study.

In the theoretical part of the thesis, I conducted a literature search. It introduced the issue of passenger rail transport and key concepts related to this topic. This was followed by the methodology of the thesis, in which I formulated the main objectives of the thesis, stated the research questions, and outlined the research methods I used to collect the data needed to answer the research questions. The research methods included a questionnaire survey, semi-structured interviews, and self-observation. Based on these methods, I analysed the current state of passenger rail services and customer preferences.

In the practical part of the thesis, I first introduced the railway carrier RegioJet and its business activities. All the services provided by the company in the field of passenger rail transport were described. This was followed by an evaluation of a questionnaire survey, which showed that the passenger rail services in the Czech Republic have certain shortcomings, especially in the quality of the carriages used and the condition of the railway stations. On the other hand, satisfactory results were obtained in the area of catering on board Czech trains. The rail carriers monitored are in strong competition with each other on the rail passenger services market. Competition is very important because if there is pressure from customers to continuously improve services, carriers have to meet the demand.

This was followed by answering the research questions. Here I used data from the questionnaire survey as well as from semi-structured interviews and my own observations. Finally, the results were summarized and based on them, suggestions for innovation and development opportunities for RegioJet were made. The proposals mentioned were intended to bring improvements to the current situation. The proposal includes the inclusion of dining cars on most of the carrier's services, mainly to facilitate on-board service for the crew and to serve customers more efficiently. Another proposal is to upgrade the on-board menu with new products offered to passengers by competing carriers.

In conclusion, it can be said that the objectives of the bachelor thesis have been met.

Key words: RegioJet, a. s., rail passenger transport, carrier, transport services, satisfaction

7. Seznam použité literatury

Gašpařík, J., & Kolář, J. (2017). *Železniční doprava: technologie, řízení, grafikony a dalších 100 zajímavostí*. Praha: Grada.

Hricová, A., Ondrášek, S., & Urban, D. (2023). *Metodologie v sociální práci*. Praha: Grada.

První žebříček evropských železničních dopravců. ČD bodovaly jídlem a romantikou. (2018). Zdopravy.cz. Retrieved April 11, 2024, from <https://zdopravy.cz/prvni-zebricek-evropskych-zeleznicnich-dopravcu-cd-bodovaly-jidlem-a-romantikou-12002/> (Zdopravy.cz_a)

RegioJet upřesňuje plány k lince na ukrajinské hranice, pojedje i přes Bratislavu. (2020). Zdopravy.cz. Retrieved February 23, 2024, from <https://zdopravy.cz/regiojet-upresnuje-plany-k-lince-na-ukrajinske-hranice-pojede-i-pres-bratislavu-57542/> (Zdopravy.cz_b)

České dráhy pokračují s instalací wifi, počet vozidel s bezdrátovým internetem přesáhne dva tisíce. (2023). Zdopravy.cz. Retrieved April 20, 2024, from <https://zdopravy.cz/ceske-drahy-pokracuji-s-instalaci-wi-fi-pocet-vozidel-s-bezdratovym-internetem-presahne-dva-tisice-154677/> (Zdopravy.cz_c)

Orieška, J. (1999). *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea Servis.

Special Report: The EU core road network: shorter travel times but network not yet fully functional. (2020). European Court of Auditors. Retrieved April 9, 2024, from <https://op.europa.eu/webpub/eca/special-reports/core-road-network-9-2020/en/index.html>

Orieška, J. (2012). *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea Servis.

Vlaky v zahraničí. (2016). České dráhy. Retrieved April 12, 2024, from <https://www.cd.cz/nase-vlakly/vlaky-v-zahranici/-26951/> (České dráhy_a)

SuperCity Pendolino. (2016). České dráhy. Retrieved April 12, 2024, from <https://www.cd.cz/nase-vlakly/supercity/pendolino/-26950/> (České dráhy_b)

Služby ve vlacích InterCity a EuroCity. (2016). České dráhy. Retrieved April 11, 2024, from <https://www.cd.cz/nase-vlakly/ec-ic/bmz/-25837/> (České dráhy_c)

Prémiové a doplňkové služby. (2016). České dráhy. Retrieved April 20, 2024, from <https://www.cd.cz/dalsi-sluzby/premiove-a-bonusove-sluzby/-26851/> (České dráhy_d)

ICE 3: Mr Speedy. (c2024). Deutsche Bahn. Retrieved April 12, 2024, from https://int.bahn.de/en/trains/long-distance-trains/ice_3

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

V Itálii vyjel nejrychlejší evropský vlak Frecciarossa 1000. (2015). E15.cz. Retrieved April 12, 2024, from <https://www.e15.cz/zahranicni/v-italii-vyjel-nejrychlejsi-evropsky-vlak-frecciarossa-1000-1199452> (e15.cz_a)

České dráhy ustupují z trhu. Dotované linky jim přebírají levnější RegioJet, Arriva a další. (2023). E15.cz. Retrieved February 13, 2024, from <https://www.e15.cz/byznys/doprava-a-logistika/ceske-drahy-ustupuji-z-trhu-dotovane-linky-jim-prebiraji-levnejsi-regiojet-arriva-a-dalsi-1397641> (e15.cz_b)

Stav dopravní infrastruktury v ČR: Podklad pro rozhovory o dopravní infrastruktuře na CNN Prima News. (2021). Asociace pro rozvoj infrastruktury. Retrieved April 9, 2024, from <https://www.ceskainfrastruktura.cz/wp-content/uploads/2021/09/ARI-Stav-dopravni-infrastruktury-v-CR-210913.pdf>

Krýže, P. (2024). Tranzitní koridory: Railway transit corridors. Správa železnic. Retrieved April 9, 2024, from <https://www.spravazeleznic.cz/documents/50007830/51605747/tranzitn%C3%AD+kori-dory.pdf/d09016c4-89b8-4815-b9d9-bd68bdf28d94>

Železniční infrastruktura: Základní informace. (c2024). Ministerstvo dopravy ČR. Retrieved April 11, 2024, from <https://www.mdcz.cz/Dokumenty/Drazni-doprava/Zeleznicni-infrastruktura/Zeleznicni-infrastruktura> (Ministerstvo dopravy ČR_a)

Tranzitní železniční koridory. (c2024). Ministerstvo dopravy ČR. Retrieved April 9, 2024, from <https://www.mdcz.cz/Dokumenty/Drazni-doprava/Zeleznicni-infrastruktura/Tranzitni-zeleznicni-koridory> (Ministerstvo dopravy ČR_b)

Železniční síť České republiky: Systémy trakčních proudových soustav. (2016). Ministerstvo dopravy ČR. Retrieved April 19, 2024, from https://www.mdcz.cz/getattachment/Dokumenty/Drazni-doprava/Zeleznicni-infrastruktura/Koncepce-prechodu-na-jednotnou-napajeci-soustavu-n/mapa_system.pdf.aspx (Ministerstvo dopravy ČR_c)

Rail transport policy. (2024). European Council: Council of the European Union. Retrieved April 9, 2024, from <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/rail-transport-policy/> (European Council_a)

Trans-European transport network (TEN-T): Council and Parliament strike a deal to ensure sustainable connectivity in Europe. (2024). European Council: Council of the European Union. Retrieved April 9, 2024, from <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2023/12/18/trans-european-transport-network-ten-t-council-and-parliament-strike-a-deal-to-ensure-sustainable-connectivity-in-europe/> (European Council_b)

Kozel, R. (2006). Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti. Praha: Grada.

Railway packages. (c2024). European Commission. Retrieved April 8, 2024, from https://transport.ec.europa.eu/transport-modes/rail/railway-packages_en (European Commission_a)

First railway package of 2001. (c2024). European Commission. Retrieved April 8, 2024, from https://transport.ec.europa.eu/transport-modes/rail/railway-packages/first-railway-package-2001_en (European Commission_b)

Second railway package of 2004. (c2024). European Commission. Retrieved April 8, 2024, from https://transport.ec.europa.eu/transport-modes/rail/railway-packages/second-railway-package-2004_en (European Commission_c)

Third railway package of 2007. (c2024). European Commission. Retrieved April 8, 2024, from https://transport.ec.europa.eu/transport-modes/rail/railway-packages/third-railway-package-2007_en (European Commission_d)

Fourth railway package of 2016. (c2024). European Commission. Retrieved April 8, 2024, from https://transport.ec.europa.eu/transport-modes/rail/railway-packages/fourth-railway-package-2016_en (European Commission_e)

Železniční doprava. (2023). (D. Pernice), European Parliament. Retrieved April 8, 2024, from https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/fiches_techniques/2017/N52615/doc_cs.pdf

Sláma, D. (2014). Veřejná osobní doprava – přehled legislativní úpravy. Deník veřejné správy. Retrieved April 7, 2024, from <https://denik.obce.cz/clanek.asp?id=6652488>

Vašítková, M. (2008). Marketing služeb: efektivně a moderně. Praha: Grada.

Vašítková, M. (2014). Marketing služeb: efektivně a moderně (2., aktualiz. a rozš. vyd). Praha: Grada

Zákon č. 426/2021 Sb.: Zákon, kterým se mění zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů. (2021). Zákony pro lidi: Sbírka zákonů. Retrieved April 7, 2024, from <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2021-426/zneni-20220201>

Přehled nádraží v České republice. (2022). Česká nádraží.cz. Retrieved April 5, 2024, from <https://ceskanadrazi.cz/prehled-nadrazi-v-ceske-republice/>

Havlíčková, D. (2015). Metodika – Kompetence, Kvalita, Kvalifikace, (Sebe)Koncepce pro neformální vzdělávání. Praha: Národní institut pro další vzdělávání

Veřejný rejstřík a sbírka listin: Úplný výpis z obchodního rejstříku RegioJet a.s., B 5816 vedená u Krajského soudu v Brně. (2024). JUSTICE.cz. Retrieved January 27, 2024, from <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=583192&typ=UPLNY>

Historie našich železnic v kostce. (c2024). Správa železnic. Retrieved April 5, 2024, from <https://www.spravazeleznic.cz/documents/50004227/50156852/historie-zeleznice-v-cr.pdf> (Správa železnic_a)

Podíl dopravců na výkonech sítě Správy železnic. (2024). Správa železnic. Retrieved March 2, 2024, from <https://www.spravazeleznic.cz/documents/50004227/50167315/V%C3%BDkony+rok+2023.pdf/9aa08213-dd79-4bcb-a4c4-0485a0b325d9> (Správa železnic_b)

Vše o Správě železnic. (c2024). Správa železnic. Retrieved April 7, 2024, from <https://www.spravazeleznic.cz/o-nas/vse-o-sprave-zeleznic> (Správa železnic_c)

Základní charakteristika železniční sítě. (c2024). Správa železnic. Retrieved April 9, 2024, from <https://www.spravazeleznic.cz/o-nas/vse-o-sprave-zeleznic/zeleznice-cr/zeleznicni-sit-v-cr> (Správa železnic_d)

RegioJet. (2024). Manuál pro práci palubního personálu ve vlacích RegioJet: LINKA IC.

STUDENT AGENCY. (2022). Manuál pro nové zaměstnance.

STUDENT AGENCY. (2024). Manuál pro práci ve vlaku R8.

RegioJet. (2024). Business: Palubní servis.

RegioJet. (2024). Low cost: Palubní servis.

RegioJet. (2022). Manuál online catering.

STUDENT AGENCY. (c2024). Historie. STUDENT AGENCY. Retrieved January 31, 2024, from <https://www.studentagency.cz/o-nas/historie/> (STUDENT AGENCY_a)

Vlak do Chorvatska letos nevyjede. Kvůli zpožděním ho RegioJet nahradí autobusy. (2024). Hospodářské noviny. Retrieved January 31, 2024, from <https://byznys.hn.cz/c1-67285120-vlak-do-chorvatska-letos-nevyjede-kvuli-zpozdenim-ho-regiojet-nahradi-autobusy>

Vypravujeme humanitární vlak z Ukrajiny. (2022). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved January 31, 2024, from <https://regiojet.cz/humanitarni-vlaky> (RegioJet_a)

RegioJet: VÝROČNÍ ZPRÁVA 2022. (2023). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved February 5, 2024, from https://brn-web-strapis.sa.cz/uploads/RJ_vyrocní_zprava_2022_16_fin_podepsana_zprava_auditora_high_f48615adf6.pdf (RegioJet_b)

Významný úřad pro dopravce prochází změnami: V České republice je známo, že efektivní a bezchybná práce úřadů není samozřejmostí. (2023). RegioJet. STUDENT AGENCY. Retrieved February 1, 2024, from <https://regiojet.cz/o-nas/pro-media/23-03-11-urad-pro-doprovce> (RegioJet_c)

Rychlíková linka R23 Kolín – Ústí nad Labem. (c2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 26, 2024, from <https://regiojet.cz/kam-jezdime/r23> (RegioJet_d)

Naše flotila. (c2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved February 15, 2024, from <https://regiojet.cz/o-nas/nase-flotila> (RegioJet_e)

Poznejte náš vozový park: Nové elektrické vlaky PESA ELF.EU. (c2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved February 15, 2024, from <https://regiojet.cz/ustecky-kraj/typy-vlaku> (RegioJet_f)

Autobus Fun&Relax – 61 míst. (c2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved February 23, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/pronajem-autobusu/fun-relax> (RegioJet_g)

RegioJet zavádí nový standard první třídy v autobusové dopravě s novými dvoupodlažními autobusy Fun&Relax⁺. (2023). RegioJet: STUDENT AGENCY.

Retrieved February 23, 2024, from <https://regiojet.cz/o-nas/pro-media/23-18-9-fun-relax-plus> (RegioJet_h)

Čekárny/Lounge: STUDENT AGENCY. (c2024). RegioJet. Retrieved February 29, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/cekarny-lounge> (RegioJet_i)

Parkování k vlakové jízdence: STUDENT AGENCY. (c2024). RegioJet. Retrieved February 29, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/parkovani> (RegioJet_j)

Stewardky a stewardi na vás čekají: STUDENT AGENCY. (c2024). RegioJet. Retrieved February 29, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/stewardi> (RegioJet_k)

Low cost – cestování za nejnižší cenu. (C2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 1, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/servis-ve-vlaku/low-cost> (RegioJet_l)

ASTRA – zabudované obrazovky se zábavním portálem přímo v sedačkách. (C2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 1, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/servis-ve-vlaku/standard-astra> (RegioJet_m)

Relax – požitek z cestování v prostorných kožených sedačkách. (C2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 1, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/servis-ve-vlaku/relax> (RegioJet_n)

Business – maximální soukromí a pohodlí. (C2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 1, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/servis-ve-vlaku/business> (RegioJet_o)

Spací vozy – plnohodnotný spánek během vaší cesty. (C2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 1, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/servis-ve-vlaku/spaci-vozy> (RegioJet_p)

Autobusy. (c2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 2, 2024, from <https://regiojet.cz/o-nas/galerie/autobusy> (RegioJet_q)

Vlaky RegioJet. (c2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 2, 2024, from <https://regiojet.cz/o-nas/galerie/vlaky> (RegioJet_r)

Cestovní služby. (c2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 2, 2024, from <https://regiojet.cz/o-nas/galerie/cestovni-sluzby> (RegioJet_s)

Časopis Žlutý. (c2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 4, 2024, from <https://regiojet.cz/casopis-zluty> (RegioJet_t)

Záruka odletu. (c2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 4, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/zaruka-odletu> (RegioJet_u)

Aplikace RegioJet. (c2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 4, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/aplikace> (RegioJet_v)

Kooperace s ostatními dopravci v Evropě. (c2024). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 4, 2024, from <https://regiojet.cz/sluzby/ostatni-dopravci> (RegioJet_w)

RegioJet přepravil v loňském roce přes 10 milionů cestujících. Vrací se tak k rekordním číslům z roku 2019. (2023). RegioJet: STUDENT AGENCY. Retrieved March 28, 2024, from <https://regiojet.cz/pro-media/23-06-06-vysledky-2022> (RegioJet_x)

RegioJet Bmpz 20-90. (c2022). Vlakem jednoduše: Železniční osobní vozy. Retrieved March 21, 2024, from <https://www.vlakemjednoduse.cz/popis-vozu/regiojet-bmpz-20-90/#>

RegioJet. (2024). Smluvní přepravní podmínky a jiné obchodní podmínky společnosti RegioJet a.s.: STUDENT AGENCY. RegioJet. Retrieved March 26, 2024, from https://brn-web-strapa.sa.cz/uploads/13_3_2024_Smluvni_prepravni_podminky_a_jine_obchodni_podminky_spolecnosti_Regio_Jet_501f4f8ec9.pdf

RegioJet – slevové kupóny a slevy – únor 2024. (c2022-2024). Sysloun.cz. Retrieved February 13, 2024, from <https://www.sysloun.cz/obchody/regiojet-cz>

Nový seznam dopravců k 1. 9. 2022. (2022). Drážní úřad. Retrieved February 13, 2024, from <https://ducr.cz/aktuality/novy-seznam-dopravcu-k-1-9-2022/>

Řady vozů držitele RegioJet (RJ). (nedatováno). Atlas vozů.cz. Retrieved March 21, 2024, from <https://www.atlasvozu.cz/drzitel/rj.html>

Koupě Leo Express by se nevyplatila. České dráhy konkurenci nekoupí. (2020). IDNES.cz. Retrieved February 13, 2024, from https://www.idnes.cz/ekonomika/doprava/leo-express-ceske-drahy-akvizice-koupe-leos-novotny.A200619_153404_eko-doprava_rts

Počet cestujících Leo Express vzrostl na 2,4 milionu. Obrat přesáhl miliardu a firma zvyšuje zisk. (c2024). Leo Express. Retrieved February 13, 2024, from <https://www.leoexpress.com/cs/o-nas/media/pocet-cestujicich-leo-express-vzrostl-na-2-4-milionu>

Ampz. (c2004). Parostroj.net. Retrieved March 21, 2024, from <https://www.parostroj.net/katalog/ov/formular.php3?ind=76&ktere=0&razeni=0&odkud=0> (Parostroj.net_a)

Bmz. (c2004). Parostroj.net. Retrieved March 21, 2024, from <https://www.parostroj.net/katalog/ov/formular.php3?ind=65&ktere=0&razeni=0&odkud=40> (Parostroj.net_b)

Profil. (c2024). Arriva. Retrieved February 15, 2024, from <https://www.arriva.cz/cs/o-spolecnosti/profil>

Seznámení se společností GW Train Regio a.s. (c2020-2024). GW Jihotrans. Retrieved February 15, 2024, from <https://www.gwjihotrans.cz/gwtrain>

DB: Bpwmz125. (2019). vagonWeb: Železniční osobní vozy. Retrieved March 21, 2024, from https://www.vagonweb.cz/fotogalerie/D/DB_Bpwmz125.php?&lang=en

Historie společnosti GW Train Regio a.s. (c2024). GW Train: ČLEN SKUPINY GW JIHOTRANS. Retrieved February 15, 2024, from <https://www.gwtr.cz/cs/o-spolecnosti/historie>

8. Seznam obrázků

| | |
|---|----|
| Obrázek 1: Systémy trakčních proudových soustav..... | 10 |
| Obrázek 2: Transevropská dopravní síť..... | 17 |
| Obrázek 3: Železniční tranzitní koridory ČR..... | 18 |
| Obrázek 4: Hlavní vysokorychlostní síť v Evropě..... | 19 |
| Obrázek 5: Plán vysokorychlostních tratí v ČR | 20 |
| Obrázek 6: Podíly dopravců na trhu osobní železniční dopravy v ČR za rok 2023 v % podle vlakokilometrů | 23 |
| Obrázek 7: Logo společnosti RegioJet | 33 |
| Obrázek 8: Vlakové a autobusové linky RegioJet | 36 |
| Obrázek 9: Interiér autobusu Setra | 38 |
| Obrázek 10: Organizační struktura STUDENT AGENCY a RegioJet..... | 39 |
| Obrázek 11: Řada Ampz – kombinovaný oddílový a velkoprostorový vůz používaný jako cestovní třída Business a Relax | 43 |
| Obrázek 12: Řada Bmz – oddílový vůz používaný jako cestovní třída Standard .. | 43 |
| Obrázek 13: Plánek uspořádání velkoprostorového vozu Bmpz 20 – 90 používaný jako cestovní třída Standard ASTRA | 43 |
| Obrázek 14: Vlaková souprava RegioJet v čele s lokomotivou Bombardier | 44 |
| Obrázek 15: Interiér třídy Low cost | 56 |
| Obrázek 16: Interiér třídy Standard ASTRA | 58 |
| Obrázek 17: Interiér třídy Relax..... | 59 |
| Obrázek 18: Interiér třídy Business | 60 |
| Obrázek 19: Interiér spacího vozu | 61 |

9. Seznam tabulek

| | |
|--|-----------|
| Tabulka 1: Příklady tratí a trat'ových úseků | 9 |
| Tabulka 2: Kategorie vlaků České republiky | 11 |
| Tabulka 3: Výsledky srovnání dopravců | 26 |
| Tabulka 4: Označení vozů RegioJet | 45 |
| Tabulka 5: Výše kompenzace v % při přesazení do nižší třídy | 48 |
| Tabulka 6: Výše kompenzace v % při zpoždění spoje zaviněné dopravcem..... | 49 |
| Tabulka 7: Výše kompenzace v % při zpoždění spoje nezaviněné dopravcem..... | 50 |
| Tabulka 8: Kategorie slev ve vlacích a autobusech RegioJet..... | 53 |
| Tabulka 9: Palubní menu ve vlacích kategorie RJ | 63 |
| Tabulka 10: Služby poskytované během přepravy | 76 |
| Tabulka 11: Faktory týkající se nádraží | 85 |
| Tabulka 12: Názory respondentů | 86 |
| Tabulka 13: Náklady společnosti spojené s pořízením jídelního vozu | 96 |

10. Seznam grafů

| | |
|---|----|
| Graf 1: Počet železničních stanic v provozu dle krajů ČR..... | 14 |
| Graf 2: Počet přepravených cestujících dálkovými vlaky RegioJet za posledních 5 let | 33 |
| Graf 3: Jak často lidé využívají osobní železniční dopravu | 68 |
| Graf 4: Účel využívání železniční dopravy | 69 |
| Graf 5: Upřednostnění cestování vlakem před jinými druhy dopravy..... | 70 |
| Graf 6: Preference železničního dopravce | 71 |
| Graf 7: Reálné využívání železničního dopravce | 72 |
| Graf 8: Zakoupení občerstvení ve vlaku..... | 73 |
| Graf 9: Spokojenost s občerstvením u daného dopravce | 73 |
| Graf 10: Volba mezi donáškou na sedadlo nebo jídelním vozem..... | 75 |
| Graf 11: Vyjádření míry platnosti daných tvrzení..... | 76 |
| Graf 12: Vyjádření míry významu faktorů při cestování vlakem | 77 |
| Graf 13: Cestování vlakem do zahraničí | 78 |
| Graf 14: Výběr dopravce pro cestování vlakem do zahraničí | 79 |
| Graf 15: Spokojenost s kvalitou vlaků v České republice..... | 80 |
| Graf 16: Srovnání kvality vlaků v ČR a v zahraničí | 81 |
| Graf 17: Vyjádření důležitosti faktorů při cestování vlakem | 82 |
| Graf 18: Využívání e-shopů dopravců | 83 |
| Graf 19: Adekvátnost cen vlakových jízdenek vůči kvalitě vozů a služeb..... | 84 |
| Graf 20: Vyjádření míry spokojenosti s nádražími | 85 |
| Graf 21: Pohlaví respondentů..... | 87 |
| Graf 22: Věková skupina respondentů | 87 |

11. Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha č. 2: Polostrukturovaný rozhovor se strojvedoucím Českých drah

Příloha č. 3: Polostrukturovaný rozhovor se zákazníkem RegioJet

Příloha č. 4: Polostrukturovaný rozhovor s produktovým manažerem JLV, a. s.

12. Přílohy

12. 1. Příloha 1: Dotazník

Dotazník o využívání přepravních služeb v osobní železniční dopravě.

Dobrý den,

Jmenuji se Natálie Blažková a jsem studentkou 3. ročníku oboru Cestovní ruch na Ekonomické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Dovolte mi Vás touto cestou oslovit a poprosit o vyplnění krátkého dotazníku k mé bakalářské práci, která nese název „Inovace v poskytování palubního servisu a navazujících produktů vybraného železničního dopravce“. Získané odpovědi mi umožní vyhodnotit, jaké služby v osobní železniční dopravě lidé využívají a co od nich očekávají.

Dotazník je zcela anonymní a jeho vyplnění Vám zabere pouze pár minut. Děkuji Vám za spolupráci.

1. Jak často cestujete vlakem?
 - a) Párkrát do roka
 - b) Alespoň jednou týdně
 - c) Alespoň 3x týdně
 - d) Nikdy

2. K jakému účelu nejčastěji využíváte cestování vlakem?
 - a) Zaměstnání
 - b) Škola
 - c) Návštěva rodiny, příbuzných
 - d) Návštěva atrakcí cestovního ruchu
 - e) Administrativa, zdravotnictví
 - f) Jiné

3. Z jakého důvodu byste dali přednost cestování vlakem před jinými druhy dopravy?
 - a) Nižší cena kratší čas cesty
 - b) Pohodlí a bezpečí
 - c) Doplňkové služby (Občerstvení, elektrické zásuvky...)
 - d) Je to ekologické
 - e) Jiné

4. Kterého železničního dopravce preferujete z hlediska nabízených služeb při cestování vlakem, pokud máte možnost výběru?
 - a) České dráhy
 - b) RegioJet
 - c) Leo Express

- d) Arriva vlaky
- e) Jiné

5. Z jakého důvodu preferujete tohoto dopravce?

.....

6. Kterého železničního dopravce reálně nejčastěji využíváte při cestování vlakem?
- a) České dráhy
 - b) RegioJet
 - c) Leo Express
 - d) Arriva vlaky
 - e) Jiné

7. Z jakého důvodu využíváte právě tohoto dopravce?

.....

8. Zakoupili jste si někdy ve vlaku občerstvení (jídlo, nápoje)?
- a) Ano
 - b) Ne

9. Pokud ano, zvolte jednoho dopravce, u kterého jste si toto občerstvení zakoupili.

- a) České dráhy
- b) RegioJet
- c) Leo Express

10. Byli jste s tímto občerstvením spokojeni?

- a) Byl/a jsem nespokojen/a
- b) Byl/a jsem spokojen/a
- c) Kvalita předčila má očekávání
- d) Nedokážu posoudit

11. Vyjádřete, prosím, z jakého důvodu jste s daným občerstvením byli nebo nebyli spokojeni.

.....

12. Preferujete při cestování vlakem donášku občerstvení na sedadlo cestujícího nebo raději navštívíte jídelní vůz?

- a) Preferuji donášku občerstvení na místo
- b) Preferuji návštěvu jídelního vozu

13. Vyjádřete míru, se kterou pro Vás platí následující tvrzení:

(1=rozhodně ne, 2=spíše ne, 3=nedokážu rozhodnout, 4= spíše ano, 5=rozhodně ano)

- a) Při cestování vlakem oceňuji možnost objednání občerstvení a nápojů.

- b) Při cestování vlakem preferuji možnost objednání občerstvení online např. přes aplikaci.
- c) Kvalitní Wi-Fi připojení by ve vlaku mělo být samozřejmostí.
- d) Rád/a si připlatím za jízdenku do vyšší cestovní třídy kvůli obsluze cestujícího.
- e) Při cestování vlakem chci mít možnost výběru otevřeného prostoru nebo kupé.

14. Vyjádřete, jaký význam pro Vás mají následující faktory při cestování vlakem:

(1=bezvýznamný, 2=malý význam, 3=nedokážu rozhodnout, 4= větší význam, 5=velký význam)

- a) Možnost výběru cestovní třídy
- b) Nízká cena občerstvení
- c) Nápoje zdarma
- d) Možnost rezervace dětského kupé
- e) Možnost přepravy kola/koloběžky
- f) Denní tisk zdarma
- g) Dostupnost elektrických zásuvek
- h) Možnost přepravy zvířat
- i) Bezplatné zrušení jízdenky

15. Cestovali jste někdy vlakem do zahraničí?

- a) Ano
- b) Ne

16. Pokud ano, kterého dopravce jste si pro svou cestu zvolili?

- a) České dráhy
- b) RegioJet
- c) Leo Express
- d) Jiné

17. Z jakého důvodu jste si zvolili právě tohoto dopravce?

- a) Nedostupnost konkurence
- b) Nižší cena oproti konkurenci
- c) Kvalitnější služby oproti konkurenci
- d) Jiné

18. Jste spokojeni s čistotou a kvalitou vlaků v České republice?

- a) Rozhodně ne
- b) Kvalita a čistota by mohla být lepší
- c) Rozhodně ano
- d) Nedokážu posoudit

19. Myslíte si, že kvalita vlaků v České republice je srovnatelná s kvalitou vlaků v ostatních evropských státech?

- a) Ano
- b) Ne

c) Nedokážu posoudit

20. Vyjádřete, jaký význam pro Vás mají následující faktory při cestování vlakem:

(1=bezvýznamný, 2=malý význam, 3=nedokážu rozhodnout, 4= větší význam, 5=velký význam)

- a) Cena
- b) Přehledný rezervační systém
- c) Čistota vlaku
- d) Pohodlí
- e) Dodržování jízdního řádu
- f) Ochota personálu
- g) Široká nabídka občerstvení za nízkou cenu
- h) Wi-Fi, elektrické zásuvky

21. Přiřaďte prosím odpověď ANO/NE k následujícím otázkám:

- a) Využíváte k nákupu jízdenek e-shopy dopravců? (Můj vlak, RegioJet)
- b) Preferujete nákup jízdenky přes e-shop dopravce?
- c) Používáte e-shopy dopravců k vyhledávání informací o spoji?
- d) Máte ve svém telefonu aplikaci nějakého železničního dopravce?
- e) Je pro Vás pohodlné používat mobilní aplikaci dopravce?

22. Jsou podle Vás ceny vlakových jízdenek v České republice adekvátní vůči kvalitě používaných vozů a poskytovaných služeb?

- a) Ne, cena by měla být nižší
- b) Ano, připadá mi to adekvátní
- c) Ano, cena by mohla být i vyšší

23. Jak byste ohodnotili česká nádraží? (procentní škála)

- a) Dostupnost informací o jízdě vlaku
- b) Čistota nádraží
- c) Bezpečnost na nádražích
- d) WC (čistota, dostupnost)
- e) Občerstvení (dostupnost, kvalita, cena)
- f) Dostupnost čekáren

24. Jsou nějaké služby, které byste si ve vlacích v České republice představovali?

.....

25. Existují nějaké další železniční služby, které velmi rádi využíváte a u jakého dopravce?

.....

26. Jaké je Vaše pohlaví?

- a) Žena
- b) Muž

27. Do jaké věkové skupiny patříte?

- a) Do 18 let
- b) 19 – 25 let
- c) 26 – 35 let
- d) 36 – 45 let
- e) 46 – 55 let
- f) 56 – 65 let
- g) Nad 65 let

12. 2. Příloha 2: Polostrukturovaný rozhovor se strojvedoucím České dráhy, a. s.

Rozhovor ohledně kvality vlaků a železniční infrastruktury v České republice jsem vedla ve strojvedoucím/strojmistrem společnosti České dráhy.

Jak byste ohodnotil kvalitu vlaků v České republice?

„Doprava v závazku veřejné služby je dána zejména možnostmi objednatele. Tím je většinou kraj. Takový objednatel většinou chce taktovou dopravu. Čím více vlaků pojede, tím budou voliči více manipulovaní vychvalujícími tiskovými zprávami. Objednatel má druhý problém, nechce za to moc platit. A tak se cena za vlakokilometr snižuje tím, že se objednají vozidla starší, bariérová, bez služeb typu Wi-Fi. I přesto se daří v posledních několika letech přestárnělé typy (vozidel typicky řada 810) mýtit. Jihomoravský kraj šel cestou koupě vlastních jednotek „Moravia“ na které získal dotaci. V jiných krajích se pořizují nové soupravy podobného konceptu do majetku dopravce, ale jejich pořízení je kvůli dotaci ROP⁷ vázáno také na konkrétní regionální linky. V dopravě dálkové je asi největší kontrast kvality služeb. Na jednu stranu zde máme linky s moderními soupravami InterPanter, na druhou stranu zde máme klasické soupravy s vozy B, AB (tzv. „koženky“ se stahovacími okny) na linkách Brno – Šumperk /Jeseník, Brno–Plzeň a v náhradních soupravách i Brno – Havlíčkův Brod – Praha.“

Dokážete srovnat kvalitu vlaků v České republice a v zahraničí? Myslíte si, že kvalita vlaků je srovnatelná např. s Německem a Rakouskem?

„Vzhledem k masivní obnově vozidel, o které jsem již mluvil a omezenému počtu výrobců kolejových vozidel, nastává v rámci střední Evropy jistá unifikace vozidel. V České republice se v současné době hojně rozšiřují soupravy české Škoda Transportation, švýcarského Stadler, polského Pesa a německo – rakouského Siemens.

⁷ ROP – Regionální operační programy

Např. s netradičními jednotkami Viaggio Comfort (známé pod obchodním názvem RailJet) se potkáte v dálkové dopravě v ČR, Rakousku, Itálii a dalších zemích. I díky této omezené nabídce pak má střední Evropa stejná či podobná vozidla, popř. dožívají starší soupravy do jejich nahrazení. Dále již nelze mluvit o porovnávání kvality vozidel. Lze však porovnávat kvalitu palubního servisu.“

Jaký máte názor na železniční infrastrukturu v České republice?

„Posledních 70 let se infrastruktura v České republice pouze opravuje a udržuje při životě. Zjednodušeně lze říct, že čím více na východ se díváme, tím zanedbanější infrastruktura je. Hlubková rekonstrukce tratí ovšem v České republice zažívá v poslední době renesanci. Nápad jistě dobrý, výsledky však nejsou dobré. Při rekonstrukci tratí se neinvestuje do změny polohy trati, ale v naprosté většině zůstává trať ve stopě, v jaké byla postavena před 150 a více lety. Kolejová vozidla jsou přes deset let vybavována moderními zabezpečovacími prvky, ovšem pracujícími s traťovou částí, jejíž morální staří je 50 let. Ani mediálně vychvalované zařízení ETCS⁸ není spásným řešením, protože každý stát má zcela legálně svůj vlastní subsystém, který není zcela kompatibilní se subsystémy jiných států.“

Myslíte, že pokud by RegioJet zařadil spoje vlastní jídelní vozy, byla by levnější novostavba nebo rekonstrukce starého vozu?

„Servis v jídelních vozech je doplňková služba a jedná se o tzv. mrtvý ekonomický prostor. Proto návratnost do takové investice je dlouhodobější záležitostí. Když se podíváme výlučně na české koleje, tak nejmladší jídelní vozy byly vyrobeny na konci 90. let. Pak šlo už jen o rekonstrukce starších vozů. RegioJet používá vozy s koncepcí skříně UIC-Z. To mi přijde jako zaostalá konstrukce a obávám se, že by to bylo i pro výrobce nezajímavé. Přirovnal bych to k aktuální situaci na trhu motorových lokomotiv pro vozbu osobních vlaků. Dnes se výrobci orientují na výrobu vzduchotěsných ucelených souprav jako je RailJet, ale ne RegioJet.“

(Rozhovor proběhl dne 6. 4. 2024)

⁸ ETCS – jednotný celoevropský zabezpečovací systém

12. 3. Příloha 3: Polostrukturovaný rozhovor se zákazníkem RegioJet,

a. s.

Rozhovor ohledně zákaznických potřeb a preferencí proběhl s pravidelným zákazníkem společnosti RegioJet.

Pokud se bavíme o palubním servisu, jaké služby se Vám vybaví a jak by měl takový servis vypadat?

„Pod pojmem palubní servis si představuji, že budu mít k dispozici výběr nápojů a pokrmů. Servis by měl být co nejvíce pro klientský.“

Splňuje cestování vlakem RegioJet Vaši představu o perfektním palubním servisu?

„Přímo perfektní se nedá říct. Dá se očekávat, že pokud je např. vlak plně obsazen a na několik vagonů je pár stevardů, nebudou služby 100 % a klienti budou muset čekat, než se odbaví jednotlivé třídy. Co musím velmi ocenit je salonek, který jsem navštívil na hlavním nádraží v Brně. Nemusel jsem čekat v hlavní hale nádraží, ale mohl jsem využít v rámci jízdenky toaletu a nápoje a vyčkat tak v pohodlí na spoj.“

Jakou cestovní třídou obvykle cestujete ve vlacích RegioJet a proč?

„Využívám třídu Standart především kvůli ceně. Několikrát jsem jel i Relaxem. Byl jsem velice spokojený se třídou Relax, kde byl komfort, více prostoru, připojení na Wi-Fi a zásuvka pro dobíjení elektroniky. Cena jízdného ve třídě Standard i Relax mi přijde přijatelná, ale pro mé pravidelné cestování do práce volím levnější variantu. Ceny pokrmů a nápojů jsou v RegioJetu také levné. Pro mé pravidelné cestování vlakem naprosto přijatelné.“

Pokud cestujete na delší vzdálenost, požadujete, aby na palubě vlaku bylo k dispozici občerstvení?

„Ano, požaduji. Z mého pohledu si myslím, že na dlouhé vzdálenosti v této době je to již standardem a nemělo by to chybět.“

Chybí Vám nějaké položky v palubním menu RJ, které byste zařadil?

„V rámci cesty si vždy dám kávu a dezert. Někdy také oběd nebo balenou tortillu. Možná větší výběr menších snacků, jako jsou bagetky, tortilly, sandwiche apod. Ten, kdo si nechce dávat velké jídlo, tak aby měl možnost takového výběru. Ani točené pivo není špatný nápad, ale je to pořád vlak a ne hospoda. Aby pak nebylo víc problémů než užítku.“

Preferujete fyzické objednání občerstvení nebo raději využijete aplikaci RegioJet?

„Já osobně preferuji fyzické objednání u personálu, kdy mohu popřípadě zkonzultovat výběr a doptat se. Aplikace je velmi dobrý nástroj, ale nikdy nenahradí fyzický kontakt s obsluhou. Někdo ani s aplikací neumí pracovat.“

Zažil jste někdy situaci, že jste na svou objednávku v RegioJet čekal příliš dlouho? Pokud ano, co podle Vás bylo příčinou?

„Ano, zažil jsem to ve třídě Standard a ne jednou. Objednal jsem si jídlo a stevard ho přinesl jen chvíli před mým výstupem. Musel jsem do sebe vše naházet. Ve vyšších třídách se mi tohle nestává. Příčina byla nejspíše taková, že stevardi nejprve obsluhují vyšší třídy, což někdy trvá i hodinu. Takže je to na úkor nižších tříd.“

Pokud cestujete na delší vzdálenost, požadujete, aby na palubě vlaku byly k dispozici elektrické zásuvky a Wi-Fi?

„Určitě preferuji, aby bylo k dispozici připojení Wi-Fi. To je pro mě velmi důležité. Zásuvka pro dobíjení není pro mě až tak důležitá, ale vždy takovou možnost ocením a využívám ji.“

Fungovala vždy elektřina a Wi-Fi ve vlacích RegioJet?

„V rámci mého cestování jsem již několikrát setkal, že nešla elektřina a tím pádem ani topení ve voze v zimních měsících. V letních potě nebyla funkční klimatizace. V rámci mých cest jsem se neseťkal s problémy s Wi-Fi připojením ani v zahraničí.“

Jaký máte názor na jídelní vozy? Už jste někdy takovým vozem cestoval? A využil byste jej, pokud by byl řazen na Vašem spoji?

„Jídelní vůz jsem zatím nikdy nevyzkoušel. Ale kdyby byl řazen na spojích RegioJet, určitě bych ho využil. Je to lepší zejména pro posádku, která má někdy opravdu na spěch, aby všechny stihla obsloužit. Jídelní vůz by byl mnohem komfortnější.“

(Rozhovor proběhl dne 10. 4. 2024)

12. 4. Příloha 4: Polostrukturovaný rozhovor s produktovým manažerem JLV, a. s.

Jaké vidíte největší výhody a nevýhody používání jídelních vozů?

„Jídelní vozy mají hned několik výhod. Za prvé jsou to plnohodnotné a čerstvě připravované pokrmy servírované až u stolu v jídelním voze, případně s roznáškou do první vozové třídy, a to vše na porcelán (ne jednorázové obaly). Dále zmíním pohodlí a přístupnost. Jídelní vozy poskytují cestujícím pohodlné a přístupné místo k jídlu a pití během cesty, což zvyšuje celkový komfort cestování. Většina jídelních vozů nabízí širokou škálu jídel a nápojů, včetně teplých jídel, což umožňuje cestujícím vybrat si podle svých preferencí. Jako další výhodu zmíním společenské prostředí. Jídelní vozy mohou nabídnout společenské prostředí pro cestující, kteří se chtějí setkat/seznámit s ostatními cestujícími. Jako nevýhodu zmíním to, že v některých případech může být v jídelních vozech omezený výběr jídel nebo může docházet k nedostatku určitých položek, zejména na delších trasách.“

Je podle Vás catering na palubách vlaků dnes již nepostradatelnou službou a jaké jsou aktuální trendy v oblasti cateringu ve vlacích?

„Ano, catering na palubách vlaků je dnes důležitou službou pro cestující. Aktuální trendy zahrnují zdravější možnosti stravování, používání lokálních a sezónních produktů, personalizované služby, inovativní prezentaci jídel a využití digitální technologie pro usnadnění objednávání a sledování jídelního lístku.“

Jaké jsou ty nejprodávanější produkty v jídelních vozech JLV a jak se vytváří nabídka?

„Mezi nejprodávanější produkty patří tradiční české „klasiky“, jako jsou svičková na smetaně s houskovým knedlíkem a brusinky nebo smažený kuřecí řízek až u s bramborovým salátem nebo opečenými brambory. Samozřejmostí je také obliba čepovaného piva. Naše nabídka je sestavena ze stálých jídel, některé jsem již zmiňoval a dále tzv. sezónní nabídkou, která je podle ročních období měněna 4x do roka a na které spolupracujeme s Asociací kuchařů a cukrářů České republiky (AKC). Díky sezónní nabídce si tak cestující mohou užívat každý cca čtvrtrok nové pokrmy (polévka, hlavní masový i vegetariánský chod a dezert).“

Jak jsou cestující celkově spokojeni s jídelními vozy JLV? Jak moc jsou nároční, co se jídla a servisu týče?

„Cestující si služby na palubách pochvalují a existují mezi nimi i tzv. štamgasti, kteří na jídelní vozy nedají dopustit a jezdí pravidelně.“

Ceny v jídelních vozech JLV jsou vyšší než např. u konkurenčního RegioJetu. Myslíte si, že lidé jsou ochotni si připlatit za kvalitu anebo požadují, aby cena byla co nejnižší?

„Ceny v jídelních vozech jsou na srovnatelné úrovni klasických kamenných restaurací. Vzhledem ke kvalitě poskytovaných služeb jsou cestující ochotni za servis zaplatit takovou částku, která je obvyklá i v jiných restauračních zařízeních.“

Jaká je návštěvnost jídelních vozů JLV a kolik zaměstnanců je potřeba na jeden jídelní vůz?

„Návštěvnost obecně koresponduje s přepravními špičkami vlakových spojů. V případě, že je vlak plný, je zpravidla zaplněn i jídelní vůz, umocněno je to samozřejmě ještě v období např. snídaní, obědů a večeří. Počet zaměstnanců na jeden jídelní vůz je zpravidla 2, v případě vytíženějších spojů posilujeme posádku o další pracovníky.“

(Rozhovor proběhl dne 11. 4. 2024)