

**Vysoká škola logistiky o.p.s.**

**Marketingový průzkum nabídky služeb  
v osobní železniční dopravě**

(Bakalářská práce)

Přerov 2020

Jana Čechová, DiS.



Vysoká škola  
logistiky  
o.p.s.

## Zadání bakalářské práce

studentka

**Jana Čechová, DiS.**

studijní program  
obor

Logistika  
Dopravní logistika

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Marketingový průzkum nabídky služeb v osobní železniční dopravě**

Cíl práce:

S využitím teoretických poznatků logistiky železniční dopravy provést marketingový průzkum nabídky služeb poskytovaných všemi dopravci v železniční osobní dopravě na železniční síti v ČR. Výsledky průzkumu zpracovat do návrhu opatření na zlepšení současného stavu přepravy osob po železnici.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Teorie kvality služeb a vývoj osobní železniční dopravy
  2. Služby a uspokojování potřeb cestujících
  3. Výzkum spokojenosti poskytovaných služeb
  4. Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření
- Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

GROS, Ivan a kol. Velká kniha logistiky. Vydání: první. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. 507 stran. ISBN 978-80-7080-952-5.

DRDLA, Pavel. Osobní doprava regionálního a nadregionálního významu. Vydání: 2. upravené. Pardubice: Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera, [2018], ©2018. 414 stran. ISBN 978-80-7560-189-6.

ZELENÝ, Lubomír a kol. Osobní doprava. Vydání první. V Praze: C.H. Beck, 2017, 213 stran. ISBN 978-80-7400-681-4.

OCHRANA, František. Metodologie, metody a metodika vědeckého výzkumu. První vydání. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2019. 145 stran. ISBN 978-80-246-4200-0.

Vedoucí bakalářské práce:

prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.

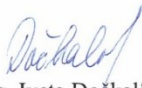
Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2019

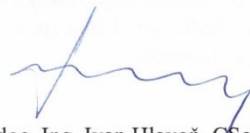
Datum odevzdání bakalářské práce:

5. 5. 2020

Přerov 31. 10. 2019



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.  
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.  
rektor

## Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově, dne 05. 05. 2020

.....

podpis

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala panu prof. Ing. Václavu Cempírkovi, Ph.D., za trpělivost při konzultacích, cenné připomínky a rady, kterými přispěl k vypracování této bakalářské práce.

## **Anotace**

Bakalářská práce zkoumá požadavky cestujících v osobní železniční dopravě na základě marketingového průzkumu zaměřeného na nabídku služeb poskytovaných dopravci. Průzkum byl zaměřen na veškeré služby u dopravců České dráhy, RegioJet, Leo Express a Arriva Express. Byl analyzován přehled služeb, které cestující nejčastěji využívají, a kterého dopravce opakovaně preferují v rámci nabízených služeb. Pro zpracování návrhu opatření na zlepšení současného stavu železniční přepravy osob byly použity výsledky dotazníkového šetření, jejich vyhodnocení je součástí praktické části.

## **Klíčová slova**

osobní doprava, železniční doprava, cestující, vozová třída, služby cestujících

## **Annotation**

The bachelor's thesis examines the requirements of travelers in passenger rail transport based on a marketing survey focused on the range of services provided by carriers. The survey focused on all services at Czech Railways, RegioJet, Leo Express, and Arriva Express. In this issue, an overview of the services that passengers use most often and which carriers repeatedly prefer within the offered services was analyzed. The results of a survey were used to prepare a proposal for measures to improve the current state of passenger transport by rail, whose detailed evaluation can be seen in the empirical part of this thesis.

## **Keywords**

passenger transport, railway transport, passengers, wagon class, passenger services

# Obsah

Úvod.....	9
1 Teorie kvality služeb a vývoj osobní železniční dopravy .....	10
1.1 Kvalita služeb.....	10
1.1.1 Kvalita.....	11
1.1.2 Služba.....	11
1.1.3 Kvalita přepravních služeb .....	14
1.1.4 Vnímaná hodnota a cena dopravní služby .....	15
1.2 Vývoj osobní železniční dopravy .....	15
1.2.1 Infrastruktura železniční dopravy .....	16
1.2.2 Vlaky.....	19
1.2.3 Současná situace v České republice.....	20
2 Služby a uspokojování potřeb cestujících .....	22
2.1 Služby poskytované cestujícím během přepravy .....	22
2.1.1 Občerstvení .....	22
2.1.2 Internetová bezdrátová síť .....	25
2.1.3 Dostupnost elektrických zásuvek.....	26
2.2 Přeprava.....	26
2.2.1 Přeprava osob s omezeným pohybem a orientací .....	26
2.2.2 Přeprava zvířat .....	29
2.2.3 Přeprava sportovního vybavení .....	30
2.3 Členské výhody .....	31
2.3.1 Věrnostní program .....	31
2.3.2 Zákaznické slevy.....	32
2.4 Služby navíc .....	32
2.4.1 Služby ve stanici .....	32
2.4.2 Návazná doprava.....	33

3	Výzkum spokojenosti poskytovaných služeb.....	34
3.1	Specifika marketingového výzkumu v dopravních službách.....	34
3.2	Proces marketingového výzkumu .....	35
3.3	Příprava marketingového výzkumu .....	36
3.4	Dotazník .....	37
3.4.1	Struktura dotazníku .....	37
3.4.2	Typy položek v dotazníku.....	37
3.4.3	Manipulace s dotazníkem .....	38
3.5	Cíl dotazníkového šetření.....	39
3.6	Metoda dotazníkového šetření .....	39
4	Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření .....	40
4.1	Dotazníkové šetření.....	40
4.1.1	Analýza získaných dat .....	41
4.2	Shrnutí základních zjištění .....	66
4.3	Návrh opatření na zlepšení současného stavu přepravy osob po železnici.....	67
	Závěr .....	69
	Seznam zdrojů.....	70
	Seznam grafických objektů.....	75
	Seznam zkratk .....	77



# Úvod

Dopravní služby představují významnou a rozsáhlou součást sektoru služeb. Rozmach možnosti cestovat vytvořil poptávku po službách. Globalizace zvýšila mimo jiné i potřebu cestovních služeb. Poskytování dopravní služby nezahrnuje jen samotnou přepravu, ale i provedení většiny úkonů s touto přepravou spojených.

Ve své bakalářské práci se zaměřím na průzkum nabídky služeb u dopravců: České dráhy, RegioJet, Leo Express a Arriva Express. Marketingový průzkum nabídky služeb provedu pomocí dotazníkového šetření, který uplatním v železničních stanicích Přerov, Hranice na Moravě a v Olomouci. Pomocí dotazníkového šetření zjistím, o jaké služby mají cestující zájem, jak často využívají osobní železniční dopravu a také jakého dopravce cestující preferují a z jakého důvodu.

Bakalářskou práci rozdělují na dvě části, část teoretickou a část praktickou. V teoretické části čerpám z podkladů odborných publikací a internetových zdrojů. V první kapitole s názvem „Teorie kvality služeb a vývoj osobní železniční dopravy“ se zabývám kvalitou služeb a vývojem osobní železniční dopravy. Druhou kapitolu, pod názvem „Služby a uspokojování potřeb cestujících“, člením na různé podkapitoly dle členění služeb.

Ve třetí kapitole s názvem „Výzkum spokojenosti poskytovaných služeb“ zahrnuji popis marketingového výzkumného systému.

Teoretické poznatky aplikuji v praktické části do návrhu opatření na zlepšení současného stavu přepravy osob po železnici. Praktickou část dělím na podrobné vyhodnocení dotazníkového šetření a na návrh opatření na zlepšení současného stavu přepravy osob po železnici.

Důležitým zdrojem informací potřebných pro správnou realizaci návrhu opatření na zlepšení současného stavu přepravy osob po železnici jsem zodpovědně provedla kvantitativní výzkum formou dotazníku, ve kterém se zaměřuji na cestující železniční osobní dopravy.

# 1 Teorie kvality služeb a vývoj osobní železniční dopravy

Jedním z nástrojů, jak navýšit užitnou hodnotu poskytovaných výrobků a služeb jsou služby cestujícím. Problém kvality nabízených služeb tkví v tom, jak se dopravci povede nabízenou službu reálně uskutečnit, na tom, zda nabízená služba je v souladu s úrovní, kterou cestující požaduje, a nakonec jak cestující poskytnutou službu vnímá. [1]

## 1.1 Kvalita služeb

Nejdůležitější je pro cestujícího i poskytovatele dosažení souladu mezi očekávanou úrovní služby a tím, jak ji nakonec cestující vnímá. Na kvalitu služby a její měření je zapotřebí aby byla vnímána stejně jak z pohledu cestujícího, tak i z pohledu poskytovatele. Pokud na jakost služby není pohlíženo stejně, dochází k rozporu. Nesoulad však není jen na jedné straně, ale je problémem obou stran. Nedorozumění lze však předejít komunikací mezi cestujícím a poskytovatelem služby. Špatná úroveň komunikace bývá nejčastější příčinou rozporu. [1]

Pro poskytovatele služby by mělo být prioritní co cestující požaduje a jakou očekává úroveň. Pokud jsou předešlé priority ve prospěch cestujících splněny, je možné představy kvantifikovat do náležité nabídky standardů služeb cestujícím. [1]

V celém poskytovatelském systému je velmi důležité dodržení nabízené úrovně služeb, což vyžaduje trvalé sledování procesu vyřizování objednávek. Díky online kontrolám lze zjistit, v jakém stavu se objednávky nacházejí, a to vyžaduje vhodné umístění sítě kontrolních bodů v systému. Dále je vhodné pro každý z nich nastavit regulační meze pro sledovaný indikátor. Překročení těchto indikátorů je signálem nebezpečí, že je ohroženo plnění objednávky konečného cestujícího. Pokud zohledníme signál nebezpečí v čas, je nabízená možnost přistoupit na preventivní opatření k nápravě. [1]

Činnost, která je prioritním významem a je klíčová k odlišení se od konkurence je schopnost poskytovatelského systému nabídnout cestujícímu služby, které očekává. Odlišení se od konkurence je jeden z metody analýzy faktorů, které ovlivňují nákupní chování cestujících. [1]

### 1.1.1 Kvalita

Pojem kvalita obecně popisuje jakost a hodnotu výrobku nebo služby. Pojmem kvalita se v zásadě označují kladné vlastnosti služeb nebo výrobků. Pokud je výrobek či služba v souladu s požadavky cestujících nebo standardů hovoříme o kvalitě. [2]

Spokojenost cestujících v osobní železniční dopravě zajišťuje železniční podnik, provozovatelé infrastruktury, dopravci a také dodavatelé, kteří mají spokojenost cestujících ještě navýšit. [42]

Z různých příkladů, které definují slovo kvalita, lze vytvořit okruhy, na které kvalita působí ve vztahu k železniční dopravě. Okruhy tedy zahrnují bezpečnost, konkurenceschopnost, stav infrastruktury, vozidlový park a kvalitu legislativního řešení, tyto uvedené faktory výrazně ovlivňují spokojenost cestujících. [2][3]

Mezi faktory, kterými posuzuje cestující kvalitu dopravních služeb, patří:

- **spolehlivost** – schopnost poskytovat požadovanou službu v čas, přesně a spolehlivě;
- **hmotnost** – prostředí poskytování služby, vzhled personálu;
- **komunikace** – poskytování informací o nabízených službách, o průběhu poskytování služby, odborné poradenství;
- **důvěryhodnost a kompetence cestujících** – znalosti a dovednosti personálu poskytujícího službu, schopnost v cestujícím vzbudit přesvědčení a důvěru;
- **přístup a chování k cestujícím** – zahrnuje zdvořilost, kultivovanost, respekt, vstřícnost a lidský přístup obsluhujícího personálu k cestujícím;
- **dostupnost služby požadovaná cestujícím** – znamená dostupnost služby na vhodném místě, v dané kvalitě s optimální dobou čekání;
- **bezpečnost** – zachování nedotknutelnosti přepravovaných osob a věcí. [3]

Cestující si potrpí na kvalitních výrobcích či službách. Kvalitní služba znamená spokojenost stálého, anebo opětovně se vracujícího cestujícího. [2]

### 1.1.2 Služba

Služby jsou základním faktorem při zpracování strategického plánu řízení poskytovatelských systémů, je možné začlenit jejich chápání a bližší specifikaci do čtyř oblastí. Služby cestujících lze formulovat jako:

- **filozofii podnikatelských organizací** – představující jejich identifikaci s požadavky a nároky cestujících;
- **prostředek zvyšování užitné hodnoty zboží** pro cestujícího – zdroj přidané hodnoty a podstatný konkurenční činitel poskytovatelského systému;
- **soubor činností** – které je třeba plánovat a vést jejich realizaci a je potřeba pro ně v systému vytvořit organizační rámec a delegovat pravomoci v jejich plnění;
- **soustavu ukazatelů** – je potřebná pro kvalifikaci logistických výkonů v poskytovatelském systému. [1]

Tyto důležité cíle jsou v souladu s posláním logistiky a řízení poskytovatelských systémů. Uskutečnění takového cíle však není jednoduché. Jeho uskutečnění vyžaduje:

- pečlivé zaměření všech partnerů logistického systému a jejich zaměstnanců na všech úrovních řízení;
- sestavovat základní cíle v oblasti služeb;
  - na jednotlivé partnery, dopravce, distributory;
  - na jejich zaměstnance;
- neustále hledat způsoby, jak stupeň služeb zdokonalovat;
- prosazovat při komunikaci s cestujícími vstřícnost při reakci na změny jejich požadavků;
- neustále poskytovat nové služby;
- zajistit slučitelnost cílů partnerů;
- povzbuzovat zaměstnance na jejich realizaci.

Náročnost upotřebení tohoto moderního pojetí ke službám roste s navyšující se složitostí logistických a poskytovatelských systémů, ale je nezbytnou podmínkou k nabytí konkurenceschopnosti. [1]

Nynějším trendem je úroveň poskytovaných služeb, hned vedle je trend vytváření přidané hodnoty pro cestujícího pomocí stále podrobnějších odlišností výrobků. Jedním z důvodů, proč tomu tak je, je fakt, že porovnatelné výrobky nabízejí konkurenti za velmi podobné hodnoty, výrobky jsou totožné jakosti, jsou si velmi podobné i v prostředcích vynaložených na reklamu, či jiné podoby komunikace a rozdílnost leckdy nenajdeme ani v nákladech. Díky tomu na trhu dochází k úrovni služeb ve vztahu k výrobkům. Výrobek disponující službami cestující vnímá jako nový výrobek. [1]

Realizace mnoha aktivit, které musí partneři v poskytovatelském systému sladně zrealizovat, vede k nabytí stavu, kdy je nárok konečného cestujícího splněn dle jeho představ. Realizace mnoha aktivit se člení do tří skupin:

- předprodejní neboli předběžné – cílem je informovat cestujícího o nabízených výrobcích a službách, které jsou zaměřené na tyto aktivity:
  - zrealizování informačního systému, díky němuž by probíhala forma online komunikace se stálými i potenciálními cestujícími, jehož pomocí by je dopravce informoval o nových výrobcích či službách, konzultoval případné změny ve výrobcích a službách, identifikoval případné změny požadavků ze strany cestujících;
  - plán a uskutečnění systému příjmu a zhotovení objednávek;
  - plán systému průběžné kontroly nabízených služeb s identifikací kontrolních bodů v materiálovém toku poskytující včas identifikovat eventuelní problémy v plnění objednávek cestujících;
  - volba náležité struktury poskytujícího systému, především výběr partnerů;
  - zabezpečení nezbytné pružnosti systému poskytování služeb;
  - zhotovení systému vedení obchodních zástupců;
- prodejní, související s vlastním provedením objednávek, jsou specializované zejména na následující činnosti:
  - pohotové schválení objednávek;
  - vlastní vykonání schválených objednávek od sestavení po balení a dopravu k cestujícím;
  - nepřetržité sledování stavu plnění objednávek;
  - umístění zásob v poskytovatelském systému;
  - používání patřičného systému posloupnosti realizace došlých objednávek;
  - poskytnutí informací cestujícím o realizaci objednávek, nastane-li komplikace nabídnout cestujícímu náhradní řešení;
- poprodejní, uskutečněné po vyhotovení objednávky cestujícího, zaměřené na tyto aktivity:
  - zrealizování flexibilní funkce systému k řešení reklamací;
  - přístup k inženýrským službám pro cestující;
  - zrealizování dostatečně husté a vhodně umístěné sítě poradenských středisek.

Realizace systému náhradních řešení pro případy, kdy není poskytovatel schopen objednávku sjednat nastává prostor pro nabídku náhradního řešení požadavku cestujícího jako je například formulování slev, nebo podíl poskytovatele na vícenákladech vyvolaných u cestujícího v případě, že by cestující k náhradě přistoupil. [1]

### 1.1.3 Kvalita přepravních služeb

Struktura a procesy dopravního systému jsou závislé na přímém i nepřímém působení vnějších vlivů. Kvalita provozované dopravy je vyjádřena ukazateli kvality: pravidelnost, bezpečnost, spolehlivost, rychlost, hospodárnost, ekologičnost, přiměřená cena přepravy, výkonnost, komfort, dostupnost a pohotovost. Kvalita je velmi silný jev, aplikovaný na daný objekt nebo proces v čase. Nynější stav kvality je úlohou daných podmínek, možností a záměrů v reálném čase, a přitom se jednotlivé aspekty mohou vyvíjet v požadovaném nebo nepožadovaném smyslu. [5]

Požadavky na kvalitu při poskytování přepravních služeb:

- zachování života a zdraví cestujících, jejich zavazadel a věcí;
- dodržení jízdních řádů v pravidelné přepravě cestujících a dohodnutého průběhu nepravidelné přepravy osob;
- přijatelná dostupnost přepravy;
- četnost a časové polohy spojů na pravidelné lince a návaznost na jiné spoje nebo jinou dopravu, dostatečný rozsah dopravní obslužnosti území,
- zajištění sjednané úrovně komfortu osobní přepravy,
- spolehlivost při poskytování sjednaných podmínek a služeb;
- informování při vzniku nepravidelností přepravy, o jejich odstranění a o údržbu usilující k minimalizaci škod a jiných nežádoucích následků pro cestujícího. [5]

V každém z uvedených požadavků je důležité zavést systém ukazatelů, který dovolí skutečné hodnocení shody s poskytovanou kvalitou. Podstatou tohoto hodnocení musí být propracované technologické postupy, obohaceny neustálým sledováním úrovně poskytování přepravních služeb. Při dodržování těchto úkonů souvisejících s hodnocením dojde k odhalení kritických míst, ve kterých nejčastěji vznikají důvody odchýlení od kvality. [5]

Každý samostatný ukazatel, který je určen pro hodnocení dopravního oboru, služby nebo vlastnosti, musí mít hodnotu náležitou kompletní úrovni kvality zboží nebo služby,

nejčastěji se udává vysoká, střední nebo nízká. Sperlingova stupnice se používá pro hodnocení komfortu jízdy dopravním prostředkem. Stupněm 2 tedy velmi dobrý by měla mít vlastnosti vozidla pro dálkovou dopravu. Vozidla s vlastnostmi stupně 5 tedy nebezpečné by neměla být u dopravy s cestujícími vůbec využívána. Cestující posuzuje vlastnosti přepravního procesu z hlediska kvality systému. [5]

#### **1.1.4 Vnímaná hodnota a cena dopravní služby**

Veškerá problematika vnímaná cestujícím zahrnující hodnoty služby je velmi úzce spjata s cenou. Důležitou složkou celkových nákladů je cena, musí být vztah mezi cenou a názorem cestujícího na přijímanou hodnotu. Čím vyšší je hodnota vnímána cestujícím, tím vyšší by měla být cena služby. Ovšem, pokud se cena stává vyšší, než jak hodnotu vnímá cestující, je pravděpodobné, že dojde k poklesu prodeje služby. Mezi priority marketingového útvaru dopravní firmy by měla patřit aplikace teorie vnímané hodnoty. Zaměří-li se poskytovatel dopravní služby na cestujícím nejdůležitější vlastnosti služby, vytvoří tím předpoklady pro získání nových cestujících a také silné předpoklady pro jejich udržení. Odlišení se v poskytování služeb je v dopravě značně složité. Pohotovité firmy nepřetržitě zkoumají veškeré možnosti a investují do nových příležitostí, které cestující ocení, avšak žádný komplex přidané hodnoty nevydrží věčně. [42]

## **1.2 Vývoj osobní železniční dopravy**

Třetí období, které se datuje v časovém úseku mezi začátkem 19. století a polovinou 20. století je vyznačováno propojením námořní, říční a železniční infrastruktury. Železnice však plní v tomto období dominantní roli v rozvoji dopravní infrastruktury. Tato infrastruktura se v tomto období vyznačuje tím, že poskytuje přepravu hromadných substrátů a osob na vzdálenosti střední a velké, koncentraci průmyslu a hierarchické uspořádání struktury výroby a oběhu. [4]

Půldruhého století to je doba, po kterou trvá rozvoj evropských železnic. S mezinárodní dopravou to bylo z počátku komplikované, protože každá železnice akceptovala vlastní technické normy a provozní předpisy nařízené národními požadavky. Další rozvoj železnice přispěl k postupnému sjednocení technických rozdílů. [4]

### 1.2.1 Infrastruktura železniční dopravy

Jak jsem již napsala v úvodu této podkapitoly rozvoj vedl ke sjednocení technických rozdílů, ale v některých případech však rozdíly přetrvávají, taková místa se nazývají přechodová. V přechodových místech nejčastěji dochází ke zpomalení železniční dopravy. [4]

Problém s přechodovými místy byl vyřešen rozchodem kolejí. Rozchody se dělí do tří kategorií na normální, široké a úzké v některé literatuře se uvádí dělení rozchodů jen na dvě kategorie, a to na úzké rozchody do 1 000 mm a střední, které obsahují rozchody do 1 000 mm ale užší než 1 435 mm. [4]

Ve většině evropských zemí, v Severní Americe a v Číně je nejčastěji využíván normální rozchod 1 435 mm, který je použitý na cca 65 % světových tratí. Široký rozchod je použitý u železnic bývalého Sovětského svazu, Finsku a v Irsku. Ve Španělsku a Portugalsku využívají takzvaný iberský rozchod. Dále je široký rozšířen v Jižní Americe a Asii. Široký rozchod je použitý na cca 15 % všech tratí. [4]

Úzký rozchod je použitý na 20 % celosvětových železničních sítí. Trať s úzkým rozchodem je flexibilnější k okolnímu terénu a je finančně nenáročná oproti stavbě železnice s normálním rozchodem. Spektrum úzkých rozchodů je velmi rozmanité, k nejrozšířenějším patří:

- kapský rozchod – část železniční sítě Japonska, Austrálie, Nového Zélandu;
- metrový rozchod – Indie, Pákistán, Brazílie, Argentina, Vysoké Tatry;
- švýcarský rozchod – převážně na alpských železnicích ve Švýcarsku;
- bosenský rozchod – je zastoupen na některých úsecích v České republice;
- saský rozchod – trať Zittau – Kurort Oybin/Jonsdorf u hranic s Českou republikou. [4]

Nejcitelněji je znát rozdíl rozchodů normálního a širokého k čemuž v Evropě dochází na hranicích Francie se Španělskem a na hranicích států bývalého Sovětského svazu s Polskem, Slovenskem, Maďarskem a Rumunskem. [4]

Z pohledu pohánění odlišnými zdroji energie jsou hnací vozidla rozdělena podle trakce na železnice s nezávislou trakcí a železnice se závislou trakcí. Využitá trakce působí na rychlost železniční dopravy. Na tratích s nezávislou trakcí je nezbytné, aby bylo vozidlo vybaveno pohonnými hmotami, k dopravě se využívají vozidla s pohonem



spalovacím motorem, turbínou nebo parním strojem. Na tratích se závislou trakcí lze využít vozidla nezávislé trakce ale také vozidla, jejichž pohon je závislý na dopravní cestě. Elektrifikované tratě jsou součástí dopravní cesty zahrnující zdroj trakční síly. Kompatibilita je v případě elektrifikovaných tratí narušena elektrizací různými proudovými soustavami. Základní rozdělení proudových soustav je na proudové systémy stejnosměrné a střídavé. V Evropě jsou nejvíce rozšířeny následující proudové soustavy:

- stejnosměrná 3 000 V – severní část ČR a SR, Polsko, Belgie, Itálie;
- stejnosměrná 1 500 V – nejméně rozšířená, Nizozemsko, jižní část Francie;
- střídavá 25 kV a 50 Hz – jižní část ČR a SR, Maďarsko, Finsko, severní část Francie;
- střídavá 15 kV a 16 2/3 Hz – Rakousko, Švýcarsko, Švédsko, Norsko. [4]

Rozdílné proudové soustavy způsobují komplikace plynulosti železničního provozu.

Zabezpečovací zařízení je další odlišností pro zabezpečení jízdy vlaku. V současné době se vyskytuje v Evropě cca 20 různých národních systémů, protože se železnice dlouho vyvíjely pouze na národní bázi. Na základě dohod individuálních železničních správ nebo na základě doporučení mezinárodních železničních organizací jsou vymezeny hodnoty, kterých by měly individuální parametry dosahovat, což ve své podstatě dovoluje plynulý přeshraniční železniční provoz. Přesto však dochází v řadě pohraničních stanic ke změně hnacího vozidla z důvodu odlišné proudové soustavy nebo zabezpečovacího zařízení, dále dochází ke střídání personálu z příčiny rozdílných provozních předpisů a požadované kvalifikace. [4]

Před více než 180 lety se železniční síť České republiky začala podobat současné železniční síti. Železniční síť České republiky se postupně stala jednou z nejhustších železničních sítí v Evropě. Aktuální provozní délka tratí v České republice činí 9 566 km. Vytížení železničních tratí je velmi nerovnoměrné. Trať Česká Třebová – Přerov – Bohumín je nejvytíženější úsek. Většina železničních tratí v České republice má rozchod 1 435 mm, úzkým rozchodem 760 mm je využito pouze na 99 km sítě. Jediná ozubnicová dráha je mezi Tanvaldem a Kořenovem, a to od roku 1 902 ale v současnosti je i na této trati adhezní provoz. [4]

Po 2. světové válce nastal rozmach elektrizace železničních tratí. Aktuálně je v České republice elektrizováno 3 237 km tratí. Většina tratí v severní části České republiky je vybavena stejnosměrnou proudovou soustavou 3 000 V a je využita na 1 798 km tratí.

Naopak v jižní části České republiky jsou tratě vybaveny střídavou proudovou soustavou 25 kV a 50 Hz a je využita na 1 401 km tratí. [4]

Vlastníkem převážné části železničních tratí České republiky je stát, který je zastoupený státní organizací Správou železnic. Správa železnic hospodaří s majetkem státu, který je tvořen především železničními dopravními cestami. Dále Správa železnic vykonává funkci vlastníka dráhy, zajišťuje provozování, modernizaci, provozuschopnost a rozvoj železniční dopravní cesty. Železniční tratě jsou zákonem o dráhách děleny z hlediska významu, účelu a technických podmínek na tratě celostátní a tratě regionální. Uspořádání nadřazenosti a podřazenosti je provedeno následovně:

- dráha celostátní – tato dráha je označená. Slouží mezistátní a celostátní veřejné železniční dopravě;
- dráha regionální – je dráha regionálního nebo místního významu, která slouží veřejné železniční dopravě a je zaústěna do celostátní nebo jiné regionální dráhy;
- vlečka – dráha, která slouží především k vlastní potřebě provozovatele nebo podnikatele a je zaústěna do celostátní nebo regionální dráhy;
- speciální dráha – slouží k zabezpečení dopravní obslužnosti obce. [4]

Drážní správní úřad rozhoduje o zařazení železniční dráhy do příslušné kategorie dráhy. Aktuálně tvoří přibližně 30 % tratě regionální z celkové délky železniční sítě, ale jsou využívány pouze z 15 % z celkových výkonů železniční dopravy. [4]

K dosažení cílů jako je zkrácení cestovní doby, zvýšení bezpečnosti i spolehlivosti železniční dopravy a zlepšení komfortu cestujících patří modernizace tranzitních koridorů. V souvislosti s projektem Transevropských dopravních sítí byly v České republice určeny k modernizaci tahy označené I. – IV. železniční tranzitní koridory. Mezinárodní železniční koridory:

- I. koridor: (Německo) – Děčín – Praha – Česká Třebová – Brno – Břeclav – (Rakousko);
- II. koridor: (Rakousko) – Břeclav – Přerov – Petrovice u Karviné – (Polsko) s větví Přerov – Olomouc – Česká Třebová;
- III. koridor: (Německo) – Cheb – Plzeň – Praha – Olomouc – Ostrava – (Slovensko);
- IV. koridor: (Německo) – Děčín – Praha – Veselí nad Lužnicí – Horní Dvořiště – (Rakousko).

Koridory označeny I. a II. jsou až na některé úseky na tratích velkých železničních uzlů dokončeny. [4]

### 1.2.2 Vlaky

Ze všech dopravních prostředků je vlak historicky nejstarší. V rámci městské hromadné dopravy (dále zkr. MHD) se vlak začal používat až po vzniku integrace veřejné dopravy. Vlaky obsluhují většinou silné přepravní proudy ale také tratě doplňkové. Řízení vlakového provozu je vždy závislé na místních podmínkách, může tedy být klasické železniční což je telefonické dorozumění, ve formě autobloku, které se využívá při hustém provozu a velkých rychlostech, při slabém provozu se využívá dispečerské řízení. Cestovní rychlost se liší, v některých úsecích je posilování železniční dopravy jedinou možností, jak vylepšit veřejnou dopravu. Vlaky dálkové dopravy jsou někdy zařazovány i do systému integrované dopravy. [4]

Kategorizace vlaků se liší stát od státu ale lze, vypořádat podobné charakteristiky. Každá kategorie je tak charakterizovaná určitými předepsanými vlastnostmi, které by měl určitý spoj splnit. V České republice v současnosti využívá národní dopravce vlaky rozlišené do deseti kategorií. [4]

Osobní vlak (dále zkr. Os) je určený pro regionální dopravu. Os je specifický tím, že zastavuje ve všech stanicích a zastávkách tedy až na malé výjimky a je tedy vhodný pro dopravu na krátké vzdálenosti. Pro Os jsou používána různá vozidla, které se určují podle místa a přepravních potřeb. Os mívají zpravidla pouze 2. třídu, vlaky nepodléhají příplatkům a během dopravy poskytují omezené služby. [4]

Spěšný vlak (dále zkr. Sp.) je především určený pro regionální ale někdy i dálkovou dopravu. Sp jsou vhodné pro dopravu na střední vzdálenosti. Sp mají vyšší cestovní rychlost a zastavují pouze ve vybraných významnějších stanicích a zastávkách. Sp jsou velmi podobné Os. [4]

Rychlík (dále zkr. R) je určený pro dálkovou dopravu na území České republiky s využitím vyšší cestovní rychlosti. R jsou sestavovány s různých typů vozidel, ale zpravidla jsou vybaveny vozy 1. a 2. třídy, dále mohou poskytovat doplňkové služby a také je u těchto vlaků možnost rezervace místa. R zastavují ve významnějších stanicích a zastávkách. [4]

Rychlík vyšší kvality (dále zkr. Rx) vlastnostmi se nijak moc neliší od R. Rozdílem od R je, že používá nové či modernější vozy. [4]

Expres (dále zkr. Ex) vlastnostmi se nijak neliší od Rx. Rozdílem od Rx je, že zastavuje pouze v nejvýznamnějších stanicích. Ex dosahuje vyšší cestovní rychlosti a je provozován častěji i mimo území České republiky. [4]

Intercity (dále zkr. IC) vlastnostmi se nijak neliší od Ex. IC však musí obsahovat restaurační vůz. [4]

Erurocity (dále zkr. EC) vlastnostmi se nijak neliší od IC. EC je však určen pro cesty do zahraničí. [4]

Railjet (dále zkr. rj) je vlak vedený zpravidla jednotkami rj se třemi třídami, kromě standardní 1. a 2. třídy zahrnuje nadstandardní třídu Business s povinnou rezervací místa, zatímco u standardních tříd příplatek není. Vlaky jsou určeny pro trasy směřující do zahraničí s minimálním počtem zastávek. Ve vlacích rj jsou poskytovány doplňkové služby. [4]

Supercity (dále zkr. SC) vlastnostmi se nijak neliší od rj. SC je přednostně provozován jednotkami 680 Pendolino, kde je povinná rezervace místa. [4]

Euronight (dále zkr. EN) tento vlak je převážně určený pro cestování do zahraničí, a to hlavně v nočních hodinách, a proto je jeho vybavení typické zejména lůžkovými a lehátkovými vozy, obecně je bezpříplatkový, ale lehátkový a lůžkový příplatek je povinný. EN spojuje velká nebo hospodářská města Evropy. Konkurencí EN se však čím dál častěji stávají nízkonákladové lety leteckých společností a vysokorychlostní železnice. Vlaky EN díky vysoké konkurenci zažívají úpadek v celé Evropě. V rámci České republiky zůstává vedeno pouze pár nočních vlaků, které jsou vedeny především na východ. [4]

Pro běžného cestujícího je orientace v kategorizaci vlaků podle vlastnosti spoje velmi obtížná. Lepší orientaci nepomáhá ani komerční označení jako je SC a RJ, stejně tak je to s kategoriemi užívaných soukromými dopravci v dálkové dopravě. Lepší situace pro cestující však není ani v zahraničí. [4]

### **1.2.3 Současná situace v České republice**

Celostátní dráhy jsou ve vlastnictví státu a jejich správcem je Správa železnic, stejně tak u většiny drah regionálních. Výjimku tvoří tratě Milotice ve Slezsku – Vrbno pod Pradědem, která spadá do vlastnictví státu, ale provozovatelem je soukromá společnost PKP Cargo International, a tratě Trutnov – Svoboda nad Úpou a Sokolov – Kraslice, jsou taktéž ve vlastnictví státu, ale provozované firmou PDW Railway, a. s.

Vlastníkem drah na území české republiky není jen stát, ale vlastníkem může být i jiný subjekt. Dráhy ve vlastnictví jiného subjektu jsou Jindřichohradecké místní dráhy, a. s., které vlastní dvě větve úzkorozchodné dráhy Jindřichův Hradec – Obrataň/Nová Bystřice. KŽC, s. r. o., jedná se o Klub železničních cestovatelů, má ve vlastnictví úsek Česká Kamenice – Kamenický Šenov. Svazek obcí údolí Desné vlastní trať Šumperk – Kouty nad Desnou s odbočkou Petrov nad Desnou – Sobotín. Moravskoslezský kraj má ve vlastnictví dráhu Sedlnice – letiště Mošnov a firma AŽD Praha, s. r. o. jedná se o firmu s úplným názvem Automatizace železniční dopravy, která vlastní tratě Dolní Bousov – Kopidlno a Čížkovice – Obrnice. Délka veškerých souhrnných tratí činí 169 km, jedná se o jednotky procent z délky české železniční sítě. Mezi soukromé vlastnictví drah nespádají pouze soukromé subjekty, ale i samosprávné celky. Majoritu v zajišťovaném přepravním objemu má státní organizace České dráhy. Někteří dopravci zajišťují pravidelnou dopravu dálkovou nebo regionální a někteří dopravci se zase soustředí pouze na dopravu na objednávku, turistické vlaky, případně své oprávnění reálně nevyužívají. Na dopravní trh k Českým drahám v segmentu dálkové dopravy vstoupily postupně společnosti RegioJet, a. s., Leo Express, a. s., GW Train Reigio, a. s., a ARRIVA vlaky, s. r. o. Tyto společnosti jezdí pouze na tratích s největším přepravním potenciálem. První trať s největším přepravním potenciálem byla relace Praha – Ostrava, zde jsou dnes provozovány vlaky tří dopravců, a to České dráhy, RegioJet a Leo Express, a to různých kategorií. Pro některé společnosti však relace Praha – Ostrava není konečná a pokračují z této relace dále i v rámci mezinárodní dopravy. V takových situacích však může mít vliv na předělování kapacity na přetížené trati. V české republice se rozvíjí soukromé vlastnictví drah i provozování dopravy soukromými dopravci. Stát plánoval založení státního subjektu, který by vlastnil vozidla, která by byla následně pronajímána soukromým dopravcům, aby nebyli nuceni pořizovat pro přidělené linky vlastní vozidla, podobně jako v některých německých spolkových zemích. Tento krok by však mohl být vůči státnímu dopravci diskriminační. Česká republika je však v porovnání s jinými státy pokročilá v otevírání trhu osobní dopravy, ve většině zemí neprovozuje více dopravců konkurenčně dopravu na téže trati, ale spíše se jedná o dopravu na provozně oddělených úsecích. [4]

## **2 Služby a uspokojování potřeb cestujících**

Cílem marketingu je rozeznat a uspokojovat potřeby a přání cestujících. Požadavky na uspokojování potřeb cestujících jsou určeny pomocí specifického očekávání současných i potenciálních cestujících. Očekávání cestujících se vytváří nejen potřebami jedince, komunikací s poskytovatelem služby, předešlými zkušenostmi, ale i určitými omezeními. Ze strany cestujícího se mohou naskytnout tato omezení:

- dostupnost potřebných informací;
- dosavadní zkušenosti;
- solventnost cestujícího.

Kvalita musí být pocíťována cestujícím. Zvyšování kvality má smysl jen tehdy, vnímá-li je a hodnotí cestující. [42]

### **2.1 Služby poskytované cestujícím během přepravy**

V kapitole „Služby poskytované cestujícím během přepravy“ se zabývám službami, které může cestující během přepravy využít. Kapitulu tedy dále dělím na podkapitoly „Občerstvení“, „Internetová bezdrátová síť“ a „Dostupnost elektrických zásuvek“.

#### **2.1.1 Občerstvení**

Občerstvení ve vlacích se stalo již běžnou službou pro cestující, a to v jídelních vozech, nebo formou pojízdného bufetu. Jídelními vozy se proslavily České dráhy, ale jejich služby byly předražené. Průkopníkem v zavedení občerstvení v ceně jízdného se stal soukromý dopravce RegioJet. [6]

České dráhy lákají na pestrý výběr jídel, a to hlavně české kuchyně nabídka se však liší podle jednotlivých destinací. Servis na palubách jídelních a bistro vozů, mezi které patří EC, Ex a IC se dělí do 1. a 2. třídy. Cestujícím ve 2. třídě je poskytnut minibarový prodej v celé soupravě a může využít jídelní nebo bistro vůz. Cestující v 1. třídě dostane v rámci ceny jízdného neperlivou vodu 0,50 l, servis občerstvení přímo k místu cestujícího a jako cestující v 2. třídě má k dispozici jídelní nebo bistro vůz. Cestujícím v těchto kategoriích vlaků je dále nabídnuto cenově zvýhodněné menu, které je pravidelně obměňováno sezónními specialitami, minutkovou kuchyní a na vybraných spojích je v nabídce

čepované pivo nebo menu pro skupiny. Servis na palubě SC Pendolino je nabízen cestujícím z 1. třídy vlaků SC a 2. třídy vlaků SC. Ve 2. třídě vlaků SC je v rámci občerstvení nabízena neperlivá voda 0,5 l, servis občerstvení je podáván přímo k místu cestujícího a je zde zajištěn minibarový prodej v celé soupravě, tyhle všechny nabízené služby jsou i v rámci dostupnosti pro 1. třídu vlaků SC, ale nabídka služeb je ještě rozšířena o welcome drink, dále má cestující na výběr z nápojů jako je káva, čaj nebo kakao, snack dle nabídky a provoz vlakového bistra, kde si cestující může vybrat ze široké nabídky nápojů, jídel a dezertů. Servis na palubě ČD rj se dělí na Economy class tedy 2. třída, First class tedy 1. třída a Business class. V Economy class je cestujícímu nabídnut minibarový prodej v celé soupravě. Ve First class má cestující obdržet neperlivou vodu 0,5 l a je poskytnut servis přímo k místu cestujícího. V Business class cestující obdrží neperlivou vodu 0,5 l, welcome drink. Provoz vlakového bistra je dostupný pro všechny tři třídy. V lůžkových vozech je snídaně v ceně přepravy ve všech kategoriích, dále je pro cestujícího v lůžkovém voze možnost prodeje občerstvení. Menu je k dispozici ve vlacích kategorie SC, rj a v lůžkových vozech. Pojízdný ČD minibar neboli pojízdný vozík se základním sortimentem občerstvovacích služeb je určen pro zajištění obsluhy přímo na místo cestujícího ve vybraných vlacích. V rámci minibaru je nabízeno drobné občerstvení jako je káva, čaj, nebo malá svačinka v podobě slaného nebo sladkého pečiva. Cestující se má dále možnost občerstvit ve vybraných rychlících pomocí automatů ČD snack, které mají v nabídce studené nápoje ochucené i neochucené a drobné cukrovinky. [7]

RegioJet nabízí při nástupu v rámci tarifu Business a tarifu Business Tiché kupé balenou vodu Rajec, 100% pomerančový džus Rio nebo Bohemia Sekt Brut, cookies, a to vše v ceně jízdného. V rámci tarifu Relax je nabízena v ceně jízdného balená voda Rajec. V průběhu jízdy je zdarma podávána italská káva illy (espresso, lungo, latte macchiato, cappuccino) a na požádání pak čaje Oxalis nebo čaj z čerstvé máty, a to pro tarify Business, Business Tiché kupé a Relax. V tarifu Standard je cestujícímu při nástupu nabídnuta balená Voda Rajec v ceně jízdného. V průběhu jízdy má pak cestující nárok na italskou kávu illy (espresso, lungo, latte macchiato, cappuccino). Cestujícím v tarifu Standard jsou také nabídnuty zdarma nápoje z vozíku, mezi které patří 100% jablečný mošt, americká káva a čaj z čerstvé máty. V tarifu Low cost je v rámci občerstvení nabídnuta v ceně jízdného balená voda Rajec. Při nástupu v rámci tarifu Standard – ASTRA je cestujícímu zdarma nabídnuta balená voda Rajec. Z vozíku má pak cestující

na výběr z nápojů: 100% jablečný mošt, americkou kávu a čaj z čerstvé máty. V tarifu Standard Dětské kupé je při nástupu zdarma nabídnuta balená voda Rajec, v průběhu jízdy má pak cestující nárok zdarma na italskou kávu illy (espresso, lungo, latte macchiato, cappuccino) a taktéž je cestujícímu umožněna nabídka z vozíku: 100% jablečný mošt, americká káva a čaj z čerstvé máty. V dětském kupé je zakázána konzumace alkoholických nápojů. V tarifu Spací vozy je zdarma nabízená balená voda Rajec a americká káva. Dále pak s omezeními dle místa nástupu je nabídka rozšířena o 100% jablečný mošt a čaj z čerstvé máty. Tarif Spací vozy jsou ještě rozdělené podle toho, zda si cestující zvolí pro své pohodlí lůžko nebo lehátko. Pro lůžko je při nástupu nabídka zdarma rozšířena ještě o občerstvení v podobě sladké pozornosti a v rámci snídaně je v ceně obsažen 100% pomerančový džus Rio, americká káva a snídaňový set. Pro lehátko je v rámci snídaně zdarma americká káva a čerstvý croissant. Občerstvení, které není zahrnuto v ceně jízdného si lze vybrat z palubního menu u všech zmíněných tarifů kromě tarifu Low cost. Přednostně jsou však obslouženi cestující v tarifu Business a Relax. Časový interval servisu se odvíjí od obsazenosti vozu. Tarify ve spojích kategorie R což je rychlíková linka R8 Brno – Bohumín nabízí první a druhou třídu. Při přepravě 1. třídou je pro cestující při nástupu v ceně jízdného obsažená balená voda Rajec, nabídka občerstvení je rozšířená v případě kdy cestující využije vlakové dopravy tohoto tarifu a třídy na vzdálenost přesahující 60 minut a více, v tomto případě bude cestujícímu poskytnuto cookies a pomerančový džus. V průběhu jízdy cestující obdrží zdarma italskou kávu illy a může si objednat občerstvení online přes aplikaci Jízdenky RegioJet, nebo u palubního personálu. Online objednávku může uskutečnit i cestující ve 2. třídě, dále může využít občerstvení k prodeji v RJ Bistru. [8]

Leo Express v rámci třídy Economy class nabízí pro členy věrnostního programu Smile Club vodu zdarma. Dále si cestující může ze třídy Economy class objednat občerstvení z menu. Cestující ve třídě Business má v ceně jízdného zahrnuto jídlo z široké nabídky svačin a dva nealkoholické nápoje, tohle se vztahuje na cestujícího, který podstupuje jízdu delší jak 50 minut. Cestující, který cestuje méně jak 50 minut má nárok na nealkoholický nápoj, cestující přesahující dobu cestování nad 240 minut obdrží dva nealkoholické nápoje navíc. Ve třídě Premium class má vždy cestující k dispozici dvě menu a neomezenou konzumaci nealkoholických nápojů a dva alkoholické nápoje, pokud však jeho doba cestování překročí 4 hodiny. Pokud cestující cestuje více jak 50 minut zaniká



cestujícím nárok na druhé jídlo z Business menu. Cestující, jehož doba jízdy trvá méně jak 50 minut, obdrží zdarma pouze nealkoholický nápoj. [9]

Arriva Express nenabízí občerstvení v ceně jízdného, ale je možné si občerstvení zakoupit po výběru z palubního menu, které nabízí slané i sladké občerstvení ale i teplé a studené nápoje. Ve vlacích je k dispozici cestujícím stevard nebo stevardka. [10]

### **2.1.2 Internetová bezdrátová síť**

Vlak je v posledních letech více a více využíván cestujícími jako jsou manažeři, kteří dají přednost vlaku před jízdou autem, a to z toho důvodu, neboť ve vlaku se dá čas využít efektivně pro manažera například na práci a pro tu je již nezbytné internetové připojení. WiFi je také nepostradatelnou součástí u většiny dnešních cestujících, kteří internetovou bezdrátovou síť ve vlacích předpokládají za samozřejmost. Prvním dopravcem v zavedení WiFi služby se stal RegioJet. V šesti stech vlacích mohou cestující využívat internetové připojení. Hlavní koridory jsou plně pokryté, ale stále zůstává ještě mnoho tras touto službou nepokrytých. [15]

České dráhy nabízejí službu bezdrátového připojení k internetu ve vybraných vlacích, u kterých je v jízdním řádu nebo ve vyhledávacích spojení těchto vlaků uveden piktogram WiFi nebo poznámka „ve vlaku je plánováno řazení vozu s bezdrátovým připojením k internetu“. Systémy ve vozidlech jsou však závislé na datových službách mobilních operátorů, připojení k internetu je tak omezené dosažitelností mobilního signálu během cesty. [11]

RegioJet nabízí ve všech vozech připojení k WiFi síti s názvem „Regiojet – zlutý“. Po přihlášení do této sítě má cestující možnost využít zábavního portálu na svém zařízení, nebo mít zakoupené místo ve vozech ASTRA, které nabízejí zabudované multimediální obrazovky. Zábavní portál cestujícím nabízí sledování filmů a zpravodajství, poslech hudby, čtení knih nebo hraní her, a aby se cestující u těchto činností navzájem nerušili je možnost u palubního personálu zapůjčení sluchátek zdarma. [12]

Leo Express nabízí připojení k bezdrátovému internetu kdekoliv ve vlaku a v jakékoliv třídě, stejně tak i jako ve vlacích Arriva express, která se chlubí rychlým WiFi připojením na bázi technologie 4G/LTE všech dostupných mobilních operátorů. [13][14]

### **2.1.3 Dostupnost elektrických zásuvek**

Mezi doplňkové služby, která je jedna z těch, kterou cestující v dnešní době předpokládají za nezbytnou během cesty vlakem, jsou elektrické zásuvky a možnost napájet drobnou elektroniku. [16]

Cestující v nových nebo modernizovaných vozech Českých drah má možnost využít USB port pro napájení drobných elektrospotřebičů. Dále pak cestující mají možnost využít zásuvky. Zásuvky jsou většinou umístěny ve vozech pod sedačkami, nebo na boční stěně vozu. [11]

RegioJet v rámci většiny tarifů má k dispozici pro cestující vozy vybaveny elektrickými zásuvkami. Výjimku však tvoří tarif Low cost, kde cestující nemá přístup k elektrické zásuvce. Cestující v tarifu ASTRA má k dispozici kromě elektrické zásuvky také USB, pro každé sedadlo. [8]

Vlaky dopravce Leo Express nabízejí cestujícím elektrickou zásuvku u každého sedadla v jakékoliv třídě. Expresní vlaky Arrivy jsou vybaveny elektrickými zásuvkami a zajišťují tak pohodlné nabytí drobné elektroniky pro cestujícího. [13][14]

## **2.2 Přeprava**

V kapitole „Přeprava“ uvádím podkapitoly: „Přeprava osob s omezeným pohybem a orientací“, „Přeprava zvířat“ a „Přeprava sportovního vybavení“.

### **2.2.1 Přeprava osob s omezeným pohybem a orientací**

V nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropského společenství pro železnice je od konce roku 2009 závazné ustanovení o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě. Kapitola V. se v tomto ustanovení věnuje právům osob se zdravotním postižením a omezenou schopností orientace a pohybu. Dále jsou v tomto ustanovení stanovena nediskriminační pravidla a pravidla pro poskytování pomoci. [23]

České dráhy v rámci cestování osob se zdravotním postižením nabízejí služby pro cestující na vozíku, pro cestující se zrakovým postižením a cestující se sluchovým postižením. Vlaky Českých drah poskytují pohodlné cestování osob na vozíku, tyto vlaky jsou označeny speciálními symboly:

- vůz vhodný pro přepravu cestujících na vozíku nevybavený zvedací plošinou;

- vůz vhodný pro přepravu cestujících na vozíku vybavený zvedací plošinou. [17]

České dráhy nabízejí pro snadnější vyhledávání spojení webové stránky, ve kterých snadno cestující na vozíku vyhledá požadovanou službu „Pro cestující na vozíku“, která zaručí spoje s vozy určenými pro cestující na vozíku. Přepravu na vozíku lze však i objednat. Objednávka však musí být provedena 24 hodin předem v rámci území České republiky, v rámci cestování do zahraničí musí cestující učinit objednávku 48 hodin předem, a to proto, aby bylo možné do vlaku zařadit vůz se zvedací plošinou. [17]

Pro cestující se zrakovým postižením České dráhy přizpůsobily internetové stránky a to tak, že umožňují zvětšení písma i využívání hlasové čtečky. Internetové stránky tak splňují požadavky Blind friendly webu a standardy W3C. Pro cestující se zrakovým postižením je přizpůsobena i mobilní aplikace Můj vlak, díky které cestující pohodlně i bez připojení k internetu vyhledá vlakové spojení, dále aplikace umožňuje nákup jízdenky, poskytuje informace o službách ve stanicích a přístupnosti stanic pro hendikepované. Aplikace hlavně zaručuje aktuálnost informací o vlacích, kde se právě nachází, či o jeho zpoždění, dále aplikace poskytuje informace o následující stanici včetně čísla a nástupiště koleje, kam vlak přijede. Samozřejmostí je také to, že aplikace upozorní cestujícího před výstupem z vlaku v místě určení, nebo upozorní cestujícího na odjezd určeného vlaku. [18]

Vodící nebo asistenční pes, který doprovází nevidomého držitele průkazu ZTP/P je přepravován ve vlacích Českých drah zdarma a mohou využít k cestování společně s cestujícím 1. třídu. Nové a modernizované vlaky jsou označeny popisky v Braillově písmu. Některé vlaky mají vyhrazená speciální místa pro cestující se zrakovým postižením. Prostor vlaku je vybaven navigačními majáčky, které navigují cestujícího se zrakovým postižením k nástupním dveřím. Pomocí rozhlasu je cestující informován o následující stanici a případných mimořádnostech. [18]

Pro osoby se sluchovým postižením jsou na všech železničních stanicích a zastávkách dostupné informace o odjezdech a příjezdech vlaků ve vizuální podobě ve formě vývěsek. Na modernizovaných zastávkách jsou umístěny vizuální informační tabule poskytující aktuální informace o případném zpoždění vlaku, o nástupišti a na kolikáté koleji vlak zastavuje. Informační prvky jsou spravovány Správou železnic, neboť zaměstnanci Správy železnic řídí provoz na kolejích. Pro snadnou orientaci na železničních stanicích jsou železniční stanice vybaveny orientačními pláňky s vyznačením všech prostor

pro cestující, nástupišť s příchody k nim a zastávek návazné dopravy v okolí železničních stanic. Nové a modernizované vlaky jsou vybaveny informačními displeji, kde jsou cestujícím poskytnuty aktuální informace o jízdě vlaku a následující stanici. Každé vozidlo Českých drah je z vnějšku označeno cílovou stanicí, směrem jízdy a číslem vlaku nebo číslem linky. [20]

Na palubě vlaků RegioJet jsou pro imobilní cestující instalovány nájezdové rampy pro bezpečný a pohodlný nástup cestujících na invalidním vozíku. Ve spojích kategorie rj jsou v rezervačním systému označeny nájezdové rampy symbolem vozíčku, většinou se však jedná o třídu Standard. Nejčastěji jsou plošiny umístovány na vozy číslo 3 a 6. Z technického hlediska je cestující omezen šířkou vozíku, která nesmí přesáhnout šířku 60 cm a také hmotností, která nesmí přesáhnout 300 kg včetně klienta. Přeprava elektrických vozíků je zde nemožná. RJ disponuje standardními rychlíkovými vozy, které nejsou nízkopodlažní, a tedy prostor pro pohyb imobilního cestujícího je zde omezen. Imobilní cestující je zde také znevýhodněn tím, že si musí předsednout na klasické sedadlo. Imobilní cestující je ve spojích kategorie R přepravován bez jakýchkoliv omezení ve vozech 2. třídy. Kupé pro imobilního cestujícího je označeno vozíčkem. V R nejsou invalidní vozíky omezeny vahou ani rozměry a je zde umožněna přeprava i elektrických vozíků. Nástup i výstup usnadňuje přítomnost asistence palubního personálu. [21]

Leo Express umožňuje přepravu osob využívající ortopedických vozíků v jakémkoli z vlakových spojů. Stejně jak u Českých drah i zde je podmínka nahlášení do 24 hodin, že jste cestující s ortopedickým vozíkem. Pro vozíčkáře má Leo Express ve voze C speciální místa v blízkosti dveří a také je zde možné využití bezbariérové toalety. Samozřejmě je zde i asistence stevardů při nástupu, výstupu i během cesty. [22]

Arriva Express poskytuje zvláštní jízdné pro osoby zvláště těžce postižené na zdraví a jejich průvodce. Cestující v tomto případě musí být držitelem průkazu ZTP a ZTP/P a může využít výhod tohoto tarifu na území České republiky a pro cesty mezi Českou a Slovenskou republikou ve 2. vozové třídě. Cestující s imobilitou má dále nárok na bezplatnou přepravu svého průvodce ve 2. vozové třídě a bezplatnou přepravu jednoho vozíku pro invalidy. [14]

### 2.2.2 Přeprava zvířat

Většina dopravců neomezuje pro železniční přepravy počet přepravovaných zvířat ve voze. Železniční dopravci mají každý svá pravidla. Cestující by neměl během přepravy vlakem zapomenout na potřeby převáženého zvířete a měl by na ně být připravený a dostatečně vybavený. Cestující by měl dbát na čistotu zvířete, neboť čisté a upravené zvíře je spolucestujícími přijímáno s tolerancí. [26]

České dráhy umožňují přepravu psa i drobná domácí a jiná malá domácí zvířata, avšak musejí být zcela uzavřena ve snadno přenosných a uzavíratelných schránkách s nepropustným dnem, pokud je zvíře během celé cesty ve schráně uzavřeno. Zdarma jsou přepravována malá zvířata ve schránkách, která jsou přepravována jako ruční zavazadlo cestujícího. Rozměry schránky by měly mít rozměry ručního zavazadla tedy  $90 \times 60 \times 40$  cm, pokud jsou tyto rozměry překročeny nebo je požadováno speciální místo ve vlaku, je zapotřebí zaplatit jako za přepravu spoluzavazadla. Se psem je cestujícímu umožněno cestovat ve 2. třídě téměř ve všech vlacích. Pes musí mít při přepravě vždy nasazen náhubek a být nakrátko na vodítku. Se psem je nemožné cestovat ve vozech 1. třídy, v restauračních a bistro vozech, ve vozech vyhrazených pro cestující s dětmi do 10 let a v tichých oddílech. [24]

RegioJet umožňuje přepravu ve spojích kategorie rj drobných domácích a jiných malých zvířat, jsou-li uzavřena v klecích, košících, nebo ve vhodných schránkách s nepropustným dnem po celou dobu jízdy. Zvířata nelze přepravovat ve spacích vozech. Zvíře lze přepravovat jen v doprovodu a pod dohledem cestujícího. Přepravu zvířete lze realizovat i ve spojích kategorie R, která je podobná jako v kategorii rj s tím rozdílem, že lze přepravovat psa bez uzavíratelné schránky, pod podmínkou, že pes bude doprovázen cestujícím starším 15 let, pes bude mít nasazený náhubek a bude na vodítku. [25]

Leo Express umožňuje přepravu psů za určitých pravidel, pes musí být po celou dobu jízdy ve schráně, nebo tašce s nepropustným dnem, rozměr schránky nesmí přesahovat stanovené rozměry  $40 \times 50 \times 50$  cm. Leo Express přepravuje jen ty psy, kteří se vejdu do schránky. Výjimku samozřejmě tvoří asistenční psi. [19]

Arriva Express umožňuje přepravu zvířat s doprovodem cestujícího. Přepravné si účtuje pouze za zvířata mimo schránku. Mimo schránku lze přepravovat ze zvířat pouze psa, který má nasazený náhubek a je na vodítku. [14]

### 2.2.3 Přeprava sportovního vybavení

Vlakem lze přepravit veškerá sportovní vybavení, a to jako spoluzavazadlo. Spoluzavazadlo lze odložit na obvyklá místa určená pro zavazadla, mezi která patří police a úložné prostory mezi sedačkami nebo pod nimi. Některé typy vozů jsou vybaveny speciálními stojany. [30]

České dráhy řadí přepravu sportovního vybavení k přepravě ručního zavazadla. Přepravovány tedy mohou být sáně, pár lyží s holemi, snowboard, boby, malá skládací koloběžka s menšími koly a také obal na sportovní vybavu. Vlaky poskytující službu úschovy během přepravy, požadují za přepravu platbu, jsou označeny symbolem kufr, do tohoto prostoru je možné naložit jízdní kolo s pomocí průvodčího, a to do prostoru určeného pro jejich přepravu. Jízdní kolo je během přepravy pod dohledem vlakového personálu, prostor může cestující využít i pro přepravu sportovní lodí. Kolo si cestující může také přepravit jako spoluzavazadlo, a to ve vlacích označených symbolem kolo. V tomto případě si cestující kolo sám do označeného prostoru naloží a má ho pod svou kontrolou. Za přepravu kola se platí v obou uvedených případech. [27]

RegioJet v kategorii rj umožňuje přepravit kola nebo koloběžky pouze ty, které lze uskladnit v úložném prostoru pod sedadlem nebo nad hlavami na policích. RegioJet poskytuje přepravu kol ve vlacích, ve kterých jsou řazené vozy označené Low cost, ve kterých není poskytován žádný servis. Kola lze přepravit pouze při předchozí rezervaci a do vyčerpání kapacity míst ve vozu. Umísťují se do stojanů, které jsou označeny symbolem kolo, jsou umístěny v představku vozu. Rezervovat lze přepravu maximálně pro 3 jízdní kola. RegioJet v kategorii R poskytuje stejné služby jako v případě Low cost, rozdíl je v tom, že vlaky jsou vybaveny oddíly, pro přepravu kol. Přeprava kol je možná pouze ve vozech 2. třídy a je zpoplatněna. [25]

Leo Express nabízí cestujícím přepravu jízdních kol od dubna do října a přepravu lyží a snowboardů od listopadu do března. Přeprava sportovního vybavení je zpoplatněna poplatkem ve výši 49 Kč. Při přepravě je nutné mít lyže a snowboard v obalu, pokud tato podmínka není splněna je cestující vyzván k zakoupení jednorázového bublinkového obalu ve výši 100 Kč. Při rezervaci cestující zjistí, zda je ve vlaku pro sportovní vybavení ještě místo. Lyže se přepravují ve voze označeném písmenem D, kde má cestující k dispozici 8 stojanů. Leo Express nabízí přepravu nízkopodlažními vlaky, takže nástup s kolem či jiným sportovním vybavením zvládne každý cestující. [28][29]

Arriva Express umožňuje přepravu jízdních kol po zaplacení přepravného a také pouze do vyčerpání kapacity daného spoje. Jízdní kola se musejí převážet na místech k tomu vyhrazených, tedy označených piktogramem kola. Cestující si sám odpovídá za případnou škodu způsobenou během přepravy. Ze sportovního vybavení je umožněna cestujícím přeprava páru lyží s holemi, snowboardu a bobů. Sportovní vybavení nesmí překročit rozměry 900 × 600 × 400 mm. [14]

## **2.3 Členské výhody**

V kapitole „Členské výhody“ se zabývám přidanou hodnotou pro cestujícího, kterou dopravci nabízejí. Kapitulu dále dělím na podkapitoly „Věrnostní program“ a „Zákaznické slevy“.

### **2.3.1 Věrnostní program**

Cílem každého věrnostního programu je jednoduchost, úspora ve slevách, snadná orientace ve věrnostním programu a jasný systém odměn a benefitů. Právě věrnostní programy od dopravců jsou pro mnoho cestujících velmi atraktivní a využívá je většina cestujících. Nevýhodou věrnostních programů bývá nevědomost ze strany cestujících o věrnostním programu společnosti. [33]

České dráhy pro cestující nabízejí věrnostní program s názvem ČD Body. Body cestující získá při nákupu v e-shopu českých drah. Dvojnásobek bodů může cestující získat využitím některých vlaků. Získané body může cestující uplatnit například na zlevněnou jízdenku. [32]

Leo Express nabízí svým cestujícím členství ve Smile Clubu, kde může cestující čerpat výhody věrnostního programu. Cestující může ve věrnostním programu dosahovat postupně vyšších kategorií, a to po nákupu jízdenek, cateringu, nebo dobitím leo kreditů. Dle kategorie, kterou cestující vlastní v členském programu dostane od Leo Express po každé cestě část z ceny v leo kreditech. Smile Club má tyto kategorie:

- Orange;
- Bronze;
- Silver;
- Gold.

Pokud cestující vlastní do 999 leo kreditů získá odměnu 2,5 % a spadá do kategorie Orange. Kategorii Bronze cestující získá při 1000 – 2 999 leo kreditech a jeho odměna se zvýší na 5 %. Pokud však cestující dosáhne 3 000 – 9 999 leo kreditů jeho odměna činí 7,5 %. Nejvyšší kategorie cestující získá dosažením nad 10 000 leo kreditů a jeho odměna bude 10 %. [31]

### **2.3.2 Zákaznické slevy**

Pro cestujícího se stává výhodné být držitelem zákaznické karty, protože cestujícímu přináší levnější variantu cestování. Ze strany dopravce mohou být zákaznické slevy nejen efektivní pro získání nových cestujících, ale také pro podporu zákaznické loajálnosti.

České dráhy nabízejí slevy jízdného v podobě zákaznických slev, které cestující uplatní pomocí různých druhů In Karet, mezi které se řadí IN 25, IN 50, IN 100, IN Business. Pomocí In Karty cestující uplatňuje nárok ve vlacích Českých drah. Podle zvolené slevové aplikace má cestující nárok na slevu 25 %, 50 nebo 100 %. [34]

RegioJet nabízí cestujícím zákaznické slevy pomocí Kreditové jízdenky neboli Kreditovky, která cestujícím zaručí nejlevnější variantu cestování vlaky RegioJet. Pořízení Kreditovky společnost RegioJet nabízí zcela zdarma. [35]

## **2.4 Služby navíc**

V kapitole „Služby navíc“ se zabývám službami, které může cestující využít před či po uskutečnění samotné přepravy. Kapitulu tedy dále dělím na podkapitoly „Služby ve stanicích“ a „Návaznou dopravu“.

### **2.4.1 Služby ve stanicích**

Služby, které jsou cestujícím ve stanicích nabízeny se liší v poskytování a vybavení v závislosti na dopravci. Každá stanice je také nabízenými službami totožným dopravcem různorodě vybavena.

České dráhy nabízejí podle druhu stanice různorodé služby. Mezi nejčastější služby ve stanicích se řadí mezinárodní pokladní přepážka, vnitrostátní pokladní přepážka, platba v eurech, platba platební kartou, integrovaný dopravní systém, čekárna pro cestující, směnárna, prostory pro cestující, úschovna zavazadel, samoobslužné úschovny skříňky,



bezbariérové WC, ČD Parking, bankomat, bufet nebo rychlé občerstvení, další obchody a služby a prodej průkazů ISIC. [36]

RegioJet nabízí pro cestujícího čekárny v Brně a v Praze. Čekárny jsou komfortně vybaveny a klimatizovány. Dále čekárny nabízejí posezení a další služby. Čekárny jsou cestujícím k dispozici nejdříve 2 hodiny před odjezdem spoje. Cestující se musí prokázat při vstupu do čekárny platnou jízdenkou pro daný den na některý ze spojů RegioJet. Čekárny jsou vybaveny WiFi zdarma, občerstvením, počítačem a příjemným prostředím. RegioJet dále nabízí parkování k vlakové jízdence. Podmínky parkování se liší podle místa určení stanice. [37][38]

#### **2.4.2 Návazná doprava**

Služby, které jsou cestujícím nabízeny v rámci návazné dopravy se liší v závislosti na dopravci. Dopravce si návaznou dopravu zajišťuje sám anebo má nasmlouvané partnery, kteří návaznou dopravu zajistí.

České dráhy nabízejí návaznou dopravu rozdělenou do těchto služeb Airport Express, DB IC Bus, ČD Taxi a ČD Parking. Airport Express ve směru letiště Václava Havla Praha jezdí denně v časových odstupech 30 minut. Na tomto spoji jsou využity nízkopodlažní autobusy. Autobusy DB IC Bus několikrát za den spojují hlavní nádraží v Praze s Mnichovem, Norimberkem, Mannheimem a Heidelbergem. ČD Taxi nabízejí zvýhodněné sazby. ČD Parking nabízí výhodný tarif pro cestující, kteří využijí vlastní osobní auto. [39]

RegioJet v rámci návazné dopravy nabízí Taxi službu, která je s RegioJetem smluvním partnerem. Vybranou taxislužbu mohou cestující využít v Praze, kde si mohou vybrat hned ze dvou taxislužeb, v Olomouci, Ostravě, Novém Jičíně a Liptovském Mikuláši. RegioJet dále nabízí v Brně a v Praze sdílená auta CAR4WAY. RegioJet dále nabízí parkování k jízdence zdarma. Parkování zdarma může cestující využít v Brně – Židenicích, Ostravě – Svinově, Zábřehu a České Třebové. [40]

Leo Express nabízí cestujícím využít v rámci služby návazné dopravy partnerské taxi. Partnerské taxi lze využít v Olomouci, Ostravě, v Pardubicích a Prešově. Cestující se musí prokázat platnou jízdenkou Leo Express platnou z daného dne, kdy chce využít taxislužbu za zvýhodněné jízdné. Službu parkování lze využít v Praze, Ostrava – Svinov a v Zábřehu na Moravě. [41]

### 3 Výzkum spokojenosti poskytovaných služeb

Pro každý konkrétní případ je sestaven jedinečný výzkum. Obsah a struktura výzkumu musí být přizpůsobena konkrétnímu případu a situaci. Činností cíle jsou takové cíle, které určují, kam ve výzkumu směřujeme. Z výzkumných metod je nejčastěji využíván dotazník. [43]

#### 3.1 Specifika marketingového výzkumu v dopravních službách

Na trhu služeb, na trhu spotřebního zboží a na trhu průmyslového zboží existují v přístupech marketingového výzkumu jasné odlišnosti. Odlišnosti u dopravních služeb plynou zejména z:

- povahy dopravní služby;
- zvláštností poptávky na trhu dopravních služeb;
- profilů cestujících;
- poměrů na dopravním trhu.

**Povaha dopravní služby.** Marketingový výzkum je marketingovou aktivitou, která je usměrňována znaky dopravní služby, které jsou nedělitelnost, neskladovatelnost, proměnlivost a nehmotnost. Uvedené znaky mají zejména vliv na předmět marketingového výzkumu, výběr metod a techniky šetření. [42]

**Zvláštnosti poptávky na trhu dopravních služeb.** Trh dopravních služeb je místo, kde se setkává nabídka s poptávkou. Mezi místy zdroje a cíle přepravy se neustále vytvářejí a vypořádávají v prostoru a čase dopravní služby. Zvláštnostmi poptávky jsou:

- skutečný rozsah přepravy nemusí být totožný s poptávkou;
- poptávka pochází z prostorové interakce socioekonomických činností ve společnosti;
- poptávka zpravidla vychází od specifických cestujících a z prostorového a časového uspořádání;
- poptávka může být původní a odvozená;
- poptávka je popsána prostorovým a časovým rozptylem.

Další zvláštností je, že na trhu dopravních služeb dochází k setkání nabídky a poptávky v prostorově časové dimenzi. [42]

Profily cestujících. Výchozí segmentování dopravních služeb vychází z těchto hledisek:

- **podle předmětu přepravy;**
  - služby osobní dopravy;
  - služby nákladní dopravy;
- **podle uspokojování přepravní potřeby;**
  - dopravní služby pro vlastní potřeby;
  - dopravní služby pro cizí potřeby;
- **podle pravidelnosti poskytované služby;**
  - pravidelné dopravní služby;
  - nepravidelné dopravní služby;
  - mimořádné dopravní služby.

Segmentace cestujících je z předešlého výčtu patrná. Je zapotřebí vycházet v marketingovém výzkumu z charakteristik individuálních cestujících. Musí se brát v potaz individuální cestující, neboť cestujícím může být fyzická osoba, skupina cestujících ale i organizace. [42]

**Poměry na dopravním trhu.** Na trhu dopravních služeb se vyskytuje početné konkurenční prostředí s převahou nabídky nad poptávkou. Mezi různými obory dopravy se vyskytuje konkurence, která je patrná zejména mezi silniční a železniční dopravou. Silná konkurence je však i uvnitř jednotlivých dopravních oborů. [42]

### **3.2 Proces marketingového výzkumu**

Marketingový výzkum zahrnuje soubor činností, které slouží ke zkoumání vnitřních a vnějších podmínek firmy, řízení firmy a rozvoje podnikání. Proces marketingového výzkumu se skládá ze dvou základních etap:

- 1. etapa zahrnuje kroky přípravy výzkumu:
  - stanovení výzkumného problému;
  - vymezení potřebných informací;
  - identifikace zdrojů informací;
  - stanovení metod sběru dat;

- vypracování projektu výzkumu.
- 2. etapa zahrnuje realizace výzkumu;
  - sběr informací;
  - zpracování a analýza výsledků výzkumu;
  - interpretace a prezentace výsledků výzkumu.

Předmětem marketingového výzkumu nejčastěji bývá:

- výzkum dopravního trhu – vývoj trhu, konkurence, poptávka;
- produktový výzkum – cestujícími akceptovatelné existující nebo nové dopravní služby, hodnocení konkurenčních služeb;
- výzkum propagace – hodnocení a měření účinků propagace, výběr metod propagace;
- výzkum distribučních cest – metody prodeje, účinnost marketingových cest;
- výzkum cen – podklady pro cenovou politiku a pro cenovou tvorbu;
- výzkum image – vztahující se na produkt nebo firmu.

Pro optimální přizpůsobení firmy potřebám cestujících je systematické realizování komplexu marketingových výzkumů. [42]

### 3.3 Příprava marketingového výzkumu

Vymezení problému marketingového výzkumu zahrnuje specifikaci problému výzkumu a příčin jeho vzniku. Pomocí programových otázek jsou vyjádřeny cíle výzkumu, které by měly přesně směřovat na to, co se má z výzkumu zjistit.

**Specifikace potřebných informací.** Shromažďované a zkoumané informace marketingového výzkumu lze klasifikovat podle různých kritérií. Informace marketingového výzkumu se člení:

- primární a sekundární;
- interní a externí;
- kvantitativní a kvalitativní.

Primární informace byly získány prostřednictvím vlastního výzkumu a jsou určeny k potřebám výzkumu a předtím nebyly nikde publikovány. Sekundární informace byly shromážděny k jinému účelu někým jiným. Interní informace zahrnují informace získané z vlastních zdrojů firmy. Externí informace zahrnují informace získané mimo firmu.

Kvantitativní informace formulují určité měřitelné množství, úroveň, velikost nebo intenzitu zkoumaných jevů. Kvalitativní informace popisují prověřované jevy pomocí pojmů a kategorií. [42]

### 3.4 Dotazník

Dotazník se řadí mezi pomůcky početného získávání údajů, protože jsou pomocí dotazníku zjišťovány informace od velkého množství počtu osob. Informace se v dotazníkovém šetření získávají snadněji a s minimálním vynaložením finančních prostředků. Předností dotazníku je snadné zpracování a vyhodnocení získaných informací. Respondent si může vybrat místo a vymežit si dobu vyplnění dotazníku podle svého posouzení. [44]

#### 3.4.1 Struktura dotazníku

Dotazník se skládá ze tří základních částí. První částí je **vstupní část**, která je velmi podstatná, neboť v této části potřebujeme respondenta oslovit, zaujmout a motivovat jej ke spolupráci. Tato část zahrnuje název dotazníku, vysvětlení cíle, pokyny k vyplňování a poděkování. Druhou částí je **vlastní tělo**, které se skládá z položek, jejichž záměrem je získat fakta od respondentů. Řazení položek má své uspořádání, které má své logicko-psychologické opodstatnění. Počáteční otázky by měly být snadné a motivačně působící. Následuje střední část s náročnějšími otázkami. Na závěr je vhodné umístit položky segmentační, které respondenta neodradí od vyplnění dotazníku, jako je pohlaví a věk respondenta. V závěru dotazníku by nemělo chybět poděkování za vyplnění dotazníku a čas, který respondent dotazníku věnoval, popřípadě nepřímého kontaktu s respondentem je vhodné uvést pokyny k odevzdání dotazníku. [44]

#### 3.4.2 Typy položek v dotazníku

U dotazníku rozlišujeme tři zásadní typy položek: otevřené, uzavřené a polouzavřené/polootevřené. U otevřených položek nejsou respondentovi nabídnuty žádné možnosti odpovědi a je tak jen na respondentovi, aby se vyjádřil vlastními slovy. Respondent si sám volí délku a obsah odpovědi a není tedy omezen, ale naopak je respondent donucen se o daném tématu zamyslet. Otevřené položky se hůře zpracovávají a také kvalita odpovědi respondenta je závislá na jeho vyjadřovacích

schopnostech. Uzavřené položky respondentovi poskytují několik verzí odpovědí. Úkolem respondenta je možnost zvolit si jednu nebo více odpovědí, které se shodují s respondentovým názorem, zkušeností nebo znalostí o dané problematice. Výhodou uzavřené položky je snadné a rychlé vyplnění a zpracování. Položky polouzavřené/polootevřené jsou kombinací uzavřené a otevřené otázky. Uzavřená položka je rozšířená o variantu „jiné“ a umožňuje respondentovi napsat vlastní vyjádření. [44]

### 3.4.3 Manipulace s dotazníkem

Je několik způsobů, jak lze respondentům zadat dotazník, a to pomocí osobní administrace. Osobní administrace spočívá v tom, že je výzkumník přítomen u respondenta. Výzkumník respondentovi objasní účel a způsob vyplňování dotazníku a vyplněný dotazník sám výzkumník převezme. Osobní administrace je považována za velmi účinný způsob, protože umožňuje osobní setkání, což maximalizuje návratnost dotazníků, ale také odstraňuje riziko nepochopení položek respondenty. Administrace prostřednictvím jiné osoby spočívá v tom, že výzkumník požádá jinou osobu o administraci dotazníku. Výzkumník osobu předem zaškolí o účelu a způsobu vyplňování. Výzkumník riskuje, pokud volí distribuci poštou či e-mailem, neboť návratnost je u této administrace velmi malá. Způsob rozesílání e-mailem je velmi podobný způsobu jako při distribuci poštou, pouze s rozdílem elektronické formy komunikace. On-line dotazníky jsou na internetu nabízeny k vytvoření zcela zdarma a respondent je vyplní on-line. Některé dotazníkové služby nabízejí automatické zpracovávání dotazníků, vytvoření grafů či pokročilé analýzy dat. Pokročilejší funkce v dotazníkových službách však již bývají placené. [44]

V kvalitativním výzkumu je velké množství dat, které musí výzkumník pečlivě a vhodně zpracovat, aby byly jednoduše a rychle vyčteny potřebné informace. Základní uspořádání dat lze uskutečnit pomocí čárkovací metody. Čárkovací metoda je velmi zdlouhavá, ale bez ní by se data dále nemohla zpracovávat. On-line dotazníky umožňují celý proces vyhodnocení dat urychlit, neboť uspořádají data pomocí počítačového systému. Pro přehlednost se data zaznamenávají do přehledných tabulek a znázorňují se pomocí grafů. Výsledky šetření je vhodné doplnit slovním komentářem. [44]

Nedílnou součástí marketingového výzkumu je shrnutí a vyhodnocení výsledků do návrhu opatření. Návrh opatření se skládá z úvodu, který představuje definování

zkoumané problematiky, metodologické části, která zahrnuje definici výzkumného problému, popsání výzkumných otázek a způsob pořízení vzorku. V kapitole o datech se nachází důležité výsledky, jejich interpretace a diskuse, v níž výzkumník naznačí využití zjištění. [44]

### **3.5 Cíl dotazníkového šetření**

Dotazníkovým šetřením zaměřeným na cestující využívající osobní železniční dopravu zjistím odpovědi na otázky, které se týkají spokojenosti cestujících s poskytovanými službami a jejich využitelnosti. Získané informace propojím s dalšími otázkami týkajícími se osobní železniční dopravy. Dále se zaměřím v dotazníkovém šetření na chybějící či nedostačující služby a požadavky ze strany cestujících. Pomocí dotazníkového šetření nebudu jen zjišťovat informace o službách, ale budu se i snažit zjistit proč respondenti využívají jiného dopravce než toho, kterého by v rámci nabízených služeb preferovali, dále se zaměřím, za jakým účelem cestující volí železniční osobní dopravu.

### **3.6 Metoda dotazníkového šetření**

Do dotazníku jsem zařadila otázky, které jsem koncipovala tak, abych zjistila míru spokojenosti s kvalitou služeb cestujících a jejich využíváním. V jedné z otázek se budou moci respondenti vyjádřit ke zkvalitnění stávajících služeb a popřípadě napsat návrhy na služby nové.

## 4 Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření

Na základě výsledků dotazníkového šetření zpracuji návrh na opatření týkajícího se zlepšení současného stavu přepravy osob po železnici.

### 4.1 Dotazníkové šetření

Pro dosažení efektivního marketingového výzkumu jsem musela přesně stanovit cíle výzkumu.

Kvantitativní výzkum jsem zjišťovala formou dotazníku a stanovila několik cílů:

- zjišťovala jsem u cestujících, jak často využívají železniční osobní dopravu;
- zjišťovala jsem, kterého dopravce osobní železniční dopravy cestující preferují z hlediska nabízených služeb;
- zjišťovala jsem, kterého dopravce osobní železniční dopravy cestující reálně využívají a kterou vozovou třídu;
- popřípadě jsem si ujasnila, proč cestující využívají reálně jiného dopravce než toho, kterého preferují;
- informovala jsem se o službách, které cestující během přepravy nejčastěji využívají;
- zjišťovala jsem, spokojenost cestujících s kvalitou služeb dopravce;
- zjišťovala jsem, jak cestující hodnotí kvalitu přepravy v osobní železniční dopravě;
- zmapovala jsem, za jakým účelem cestující nejčastěji využívají železniční osobní dopravu.

Dotazník je v plném znění obsahem přílohy. (viz Příloha A). V dotazníku jsem použila uzavřené otázky a otázky polouzavřené/polootevřené. Výzkumného šetření se účastnilo 100 respondentů, a to ve věkové kategorii od 6 let až po 65 let a více. Výzkum jsem převážně prováděla v železničních stanicích Přerov, Hranice na Moravě a v Olomouci, zbylý výzkum jsem realizovala pomocí administrace prostřednictvím jiné osoby. Sběrání dat jsem začala realizovat 12. prosince 2019 do 4. března 2020. Vyhodnocení dotazníku jsem prováděla formou čárkovací metody se zjištěním absolutní četnosti ( $n_i$ ) a relativní

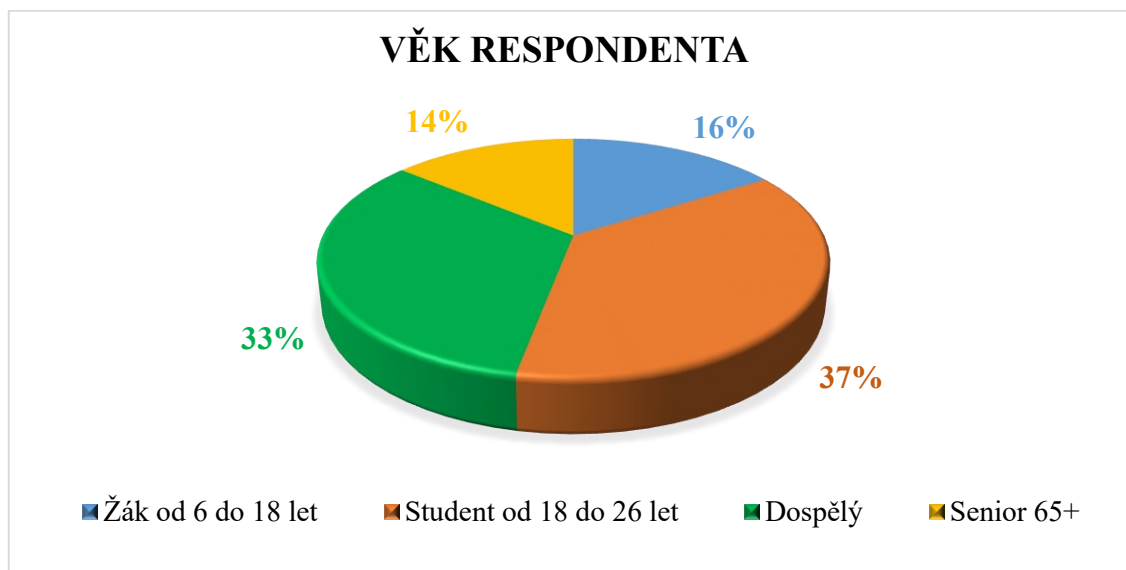


četnosti ( $f_i$ ) v %, pro přehlednost zaznamenávám zjištěná data do tabulek a grafů s doplněním slovního komentáře.

#### 4.1.1 Analýza získaných dat

Nejprve vyhodnotím položky, které jsou neočíslované a vypovídající o respondentovi. Mezi tyto položky spadá věková kategorie respondenta a pohlaví. Následně vyhodnotím postupně položky z dotazníku.

##### Položka: Věková kategorie



Graf 4.1 Věk respondenta

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 4.1 Věk respondenta

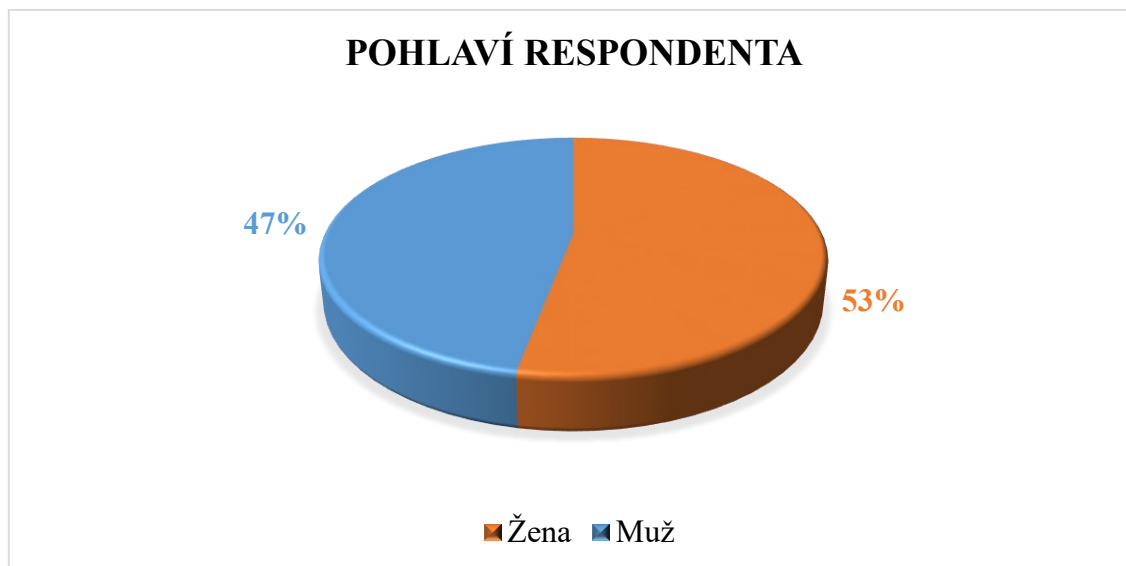
VĚK RESPONDENTA		
Věková kategorie	$n_i$	$f_i$
Žák od 6 do 18 let	16	16,00
Student od 18 do 26 let	37	37,00
Dospělý	33	33,00
Senior 65+	14	14,00
<b>Celkem</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Výzkumný soubor, který čítá 100 respondentů (100 %), zahrnuje zastoupení všech věkových kategorií viz Graf 4.1 a Tab. 4.1. Největší počet respondentů je zastoupen věkovou kategorií studentů, konkrétně 37 dotázanými (37 %). Druhými v pořadí jsou respondenti věkové kategorie „Dospělý“, a to v počtu 33 dotázaných (33 %). Dále následuje zastoupení respondentů ve věkové kategorii žáci, konkrétně v počtu

16 dotázaných (16 %). Nejméně respondentů je zastoupených ve věkové kategorii „Senior 65+“, a sice 14 dotázaných (14 %).

**Položka: Pohlaví**



Graf 4.2 Pohlaví respondenta

Zdroj: vlastní zpracování.

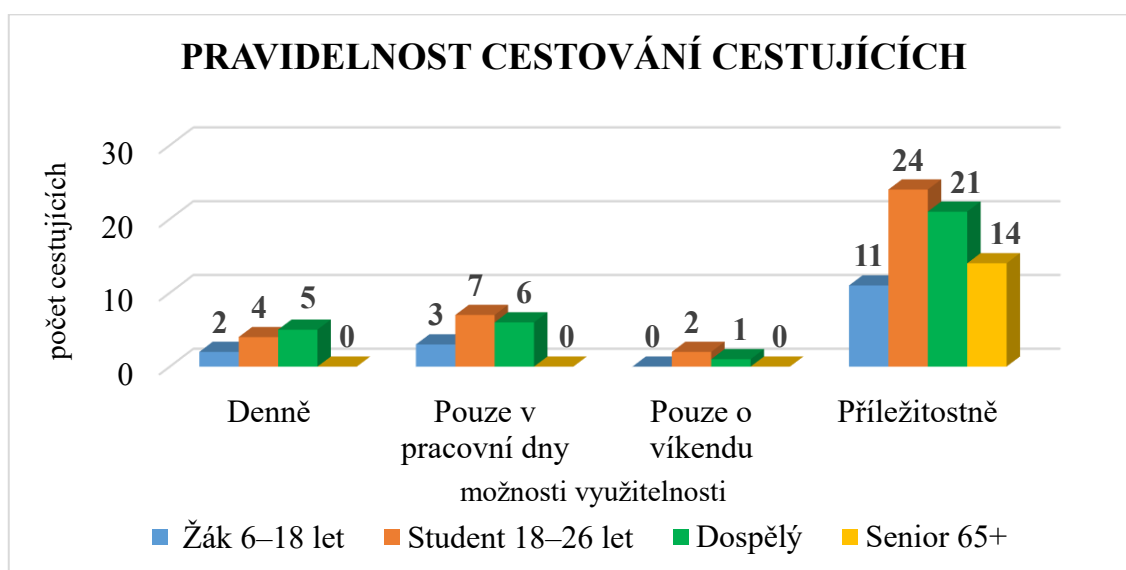
Tab. 4.2 Pohlaví respondenta

POHLAVÍ RESPONDENTA		
Pohlaví	$n_i$	$f_i$
Žena	53	53,00
Muž	47	47,00
<b>Celkem</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Téměř stejným počtem respondentů je zastoupeno pohlaví ženské i mužské viz Graf 4.2 a Tab. 4.2. Ženské pohlaví je konkrétně zastoupeno v počtu 53 dotázaných žen (53 %) a muži, kterých bylo 47 dotázaných (47 %).

## Položka 1: Jak často využíváte železniční osobní dopravu?



Graf 4.3 Pravidelnost cestování cestujících

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 4.3 Pravidelnost cestování cestujících

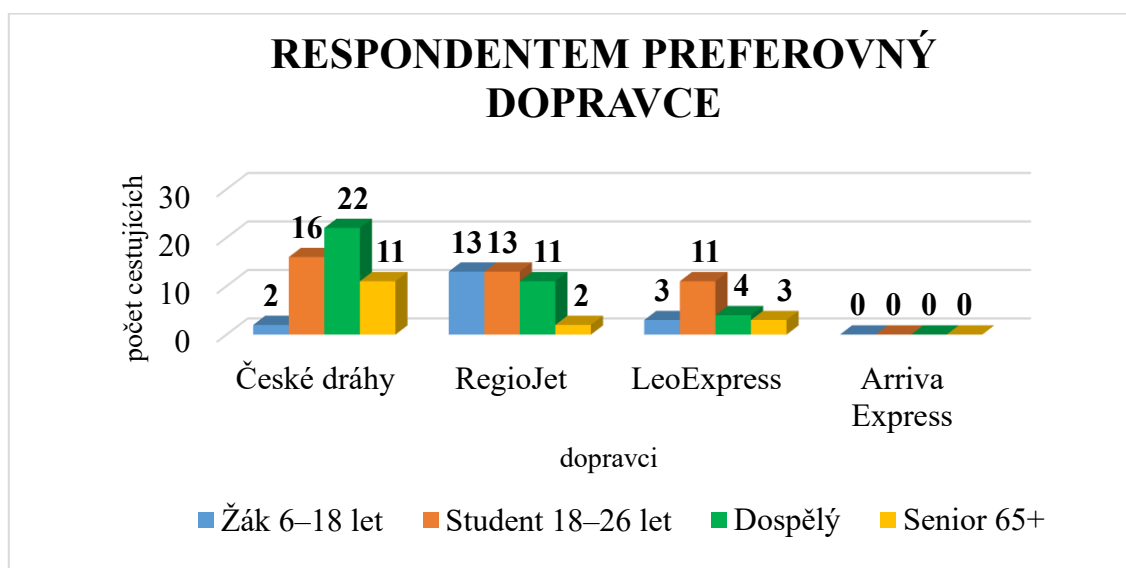
PRAVIDELNOST CESTOVÁNÍ CESTUJÍCÍCH										
Četnost využitelnosti	Denně		Pouze v pracovní dny		Pouze o víkendu		Příležitostně		Celkem	
Věková kategorie	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i3}$	$f_{i3}$	$n_{i4}$	$f_{i4}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Žák 6–18 let	2	18,18	3	18,75	0	0,00	11	15,71	16	16,00
Student 18–26 let	4	36,36	7	43,75	2	66,67	24	34,29	37	37,00
Dospělý	5	45,46	6	37,50	1	33,33	21	30,00	33	33,00
Senior 65+	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	20,00	14	14,00
<b>Celkem</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Z výsledků šetření je patrné, že respondenti ze všech věkových kategorií nejčastěji využívají příležitostně železniční osobní dopravu viz Graf 4.3 a Tab.4.3. Možnost příležitostně je zastoupena 70 respondenty (100 %). Nejvíce je možnost příležitostně zastoupena věkovou kategorií studentů a to 24 respondentů (34,29 %), dále 21 respondentů (30,00 %) věkové kategorie „Dospělý“, následuje věková skupina seniorů zastoupena celkovým počtem tedy 14 respondentů (20,00 %) a ve věkové kategorii „Žák 6–18 let“ je zastoupeno 11 respondentů (15,71 %) tedy nejméně. Seniori tedy v žádné jiné možnosti zastoupeni nebudou, neboť celkový počet v kategorii „Senior 65+“ je 14 respondentů (14,00 %). Další nejčetněji zastoupenou možností je možnost pouze v pracovní dny, kterou zvolilo celkem 16 respondentů (100 %). Pouze v pracovní dny zvolí železniční osobní dopravu 7 respondentů (43,75 %) ve věkové kategorii „Student 18–26 let“, kteří tvoří nejčetnější zastoupení v této možnosti. Téměř stejným počtemom

6 respondentů (37,50 %) je zastoupena věková kategorie „Dospělý“. Následuje věková kategorie žáci zastoupená 3 respondenty (18,75 %). Denně využívá železniční osobní dopravu celkem 11 respondentů (100 %). Nejčteněji denně využívají železniční osobní dopravu ve věkové kategorii „Dospělý“ tedy 5 respondentů (45,46 %), následují 4 respondenti (36,36 %) z věkové kategorie „Student 18–26 let“, dále věková kategorie „Žák 6–18 let“ je zastoupená 2 respondenty (18,18 %). Nejméně zastoupenou možností je možnost pouze o víkendu, kterou zvolili 3 respondenti (100 %). Vyjma seniorů a žáků je možnost zastoupena 2 respondenty (66,67 %) ve věkové kategorii „Student 18–26 let“ a 1 respondent (33,33 %), který spadá do věkové kategorie „Dospělý“.

**Položka 2: Kterého dopravce železniční osobní dopravy preferujete v rámci nabízených služeb? (Ize zaškrtnout více možností)**



Graf 4.4 Respondentem preferovaný dopravce

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 4.4 Respondentem preferovaný dopravce

RESPONDENTEM PREFEROVANÝ DOPRAVCE										
Dopravce	České dráhy		RegioJet		Leo Express		Arriva Express		Celkem	
Věková kategorie	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i3}$	$f_{i3}$	$n_{i4}$	$f_{i4}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Žák 6–18 let	2	3,92	13	33,33	3	14,29	0	0,00	18	16,22
Student 18–26 let	16	31,37	13	33,33	11	52,38	0	0,00	40	36,04
Dospělý	22	43,14	11	28,21	4	19,04	0	0,00	37	33,33
Senior 65+	11	21,57	2	5,13	3	14,29	0	0,00	16	14,41
<b>Celkem</b>	<b>51</b>	<b>100,00</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>0</b>	<b>100,00</b>	<b>111</b>	<b>100,00</b>

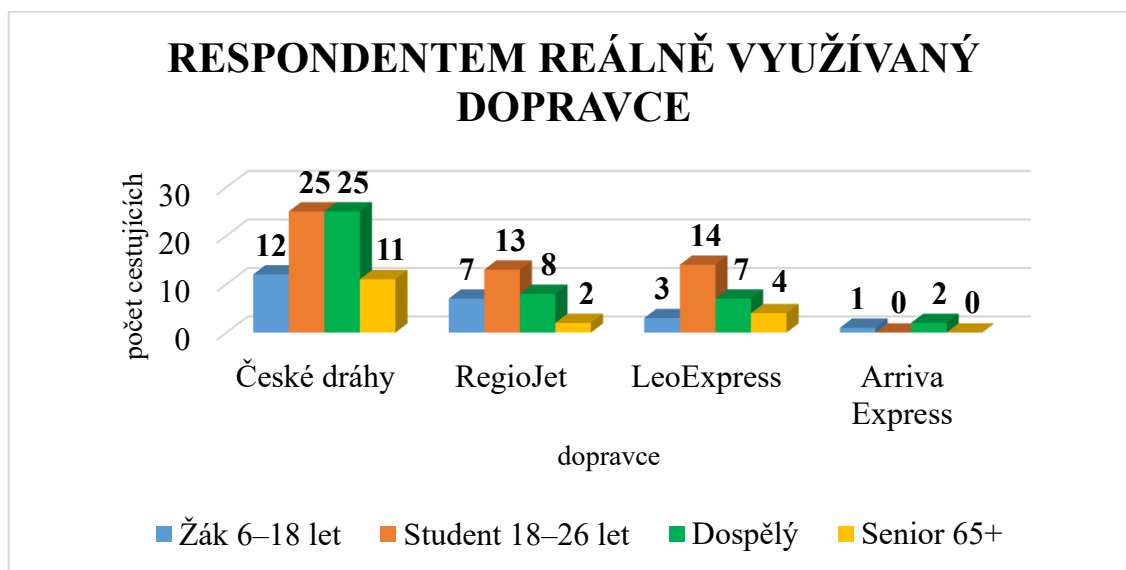
Zdroj: vlastní zpracování.

Z grafu (viz Graf 4.4) a tabulky (viz Tab. 4.4) vyplývá, že respondenti nejvíce preferují národní železniční společnost České dráhy. České dráhy konkrétně preferuje 51 respondentů (100 %). České dráhy jsou nejčteněji preferovány věkovou kategorií „Dospělý“, která je zastoupena 22 respondenty (43,14 %), další v pořadí, co se týká největšího zastoupení pro České dráhy je věková kategorie „Student 18–26 let“, která je zastoupena 16 respondenty (31,37 %). Předposlední zastoupení je věkovou kategorií „Senior 65+“, jejichž počet je 11 respondentů (21,57 %), kteří preferují České dráhy. Nejméně zastoupených je u dopravce České dráhy ve věkové kategorii „Žák 6–18 let“ a to pouze 2 respondenty (3,92 %).

RegioJet celkem preferuje 39 respondentů (100 %). RegioJet je nejčteněji preferovaný dvěma věkovými kategoriemi, a to žáky a studenty jejichž počet je shodný. Zastoupení věkové kategorie žáky je 13 respondenty (33,33 %) a taktéž 13 respondentů (33,33 %) je z věkové kategorie „Student 18–26 let“. Další v pořadí, co se týká největšího zastoupení pro RegioJet je věková kategorie „Dospělý“, která je zastoupena 11 respondenty (28,21 %). Nejméně zastoupených je u dopravce RegioJet ve věkové kategorii „Senior 65+“ a to pouze 2 respondenty (5,13 %).

Leo Express celkem preferuje 21 respondentů (100 %). Leo Express je nejčteněji preferovány věkovou kategorií „Student 18–26 let“, která je zastoupena 11 respondenty (52,38 %), další v pořadí, co se týká největšího zastoupení pro Leo Express je věková kategorie „Dospělý“, která je zastoupena 4 respondenty (19,04 %). Leo Express je nejméně preferovaný dvěma věkovými kategoriemi, a to žáky a seniory jejichž počet je shodný. Zastoupení věkové kategorie „Žák 6–18 let“ je 3 respondenty (14,29 %) a taktéž 3 respondentů (14,29 %) je z věkové kategorie „Senior 65+“. Dopravce Arriva Express nikdo z dotázaných respondentů nepreferuje v rámci nabízených služeb.

**Položka 2: Kterého dopravce železniční osobní dopravy reálně využíváte a kterou vozovou třídu? (Ize zaškrtnout více možností)**



Graf 4.5 Respondentem reálně využívaný dopravce

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 4.5 Respondentem reálně využívaný dopravce

RESPONDENTEM REÁLNĚ VYUŽÍVANÝ DOPRAVCE										
Dopravce	České dráhy		RegioJet		Leo Express		Arriva Express		Celkem	
Věková kategorie	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i3}$	$f_{i3}$	$n_{i4}$	$f_{i4}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Žák 6-18 let	12	16,44	7	23,33	3	10,71	1	33,33	23	17,16
Student 18-26 let	25	34,25	13	43,33	14	50,00	0	0,00	52	38,81
Dospělý	25	34,25	8	26,67	7	25,00	2	66,67	42	31,34
Senior 65+	11	15,06	2	6,67	4	14,29	0	0,00	17	12,69
<b>Celkem</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>	<b>28</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>134</b>	<b>100,00</b>

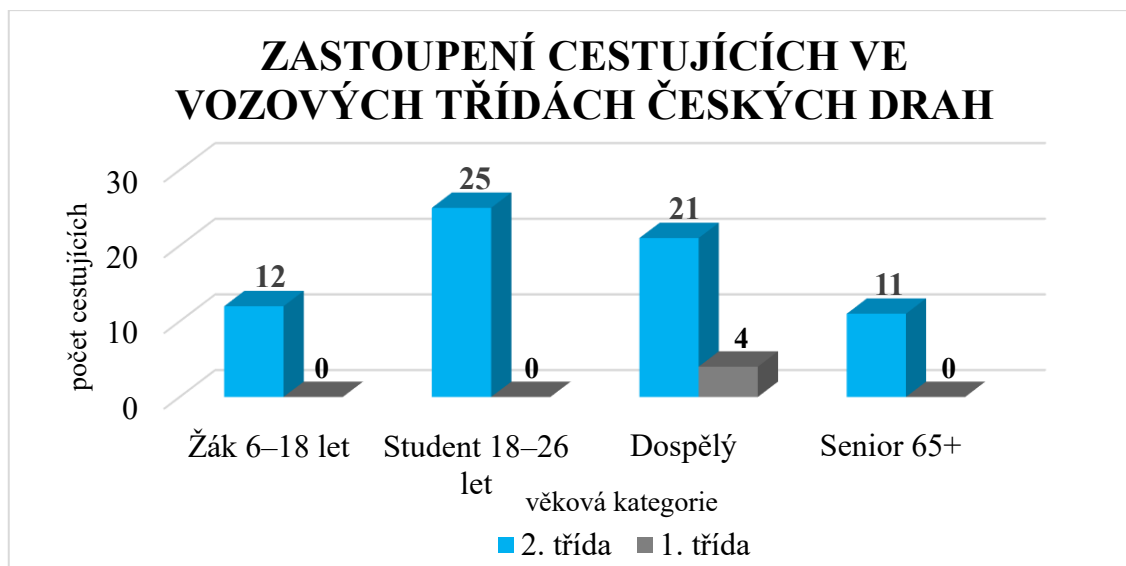
Zdroj: vlastní zpracování.

Z výsledků šetření je patrné, že České dráhy mají nejčetnější zastoupení mezi reálně využívanými dopravci, které činí celkem 73 respondentů (100 %) viz Graf 4.5 a Tab. 4.5. České dráhy mají nejčetněji obsazenou pozici hned dvěma věkovými kategoriemi, a to věkovou kategorií „Student 18-26 let“ kde reálně využívá České dráhy 25 respondentů (34,25 %) a věkovou kategorií „Dospělý“ jejichž zastoupení činí rovněž 25 respondentů (34,25 %). Další věkovou kategorií jsou žáci, kteří jsou zastoupeni u Českých drah 12 respondenty (16,44 %) nejméně je zastoupená věková kategorie „Senior 65+“ neboť počet respondentů je 11 což činí 15,06 % z respondentů, kteří reálně využívají České dráhy.

RegioJet reálně využívá celkem 30 respondentů (100 %) viz Graf 4.5 a Tab. 4.5. Konkrétně má největší zastoupení RegioJet u věkové kategorie „Student 18–26 let“, kde RegioJet reálně využívá 13 respondentů (43,33 %). Další v pořadí, co se týče počtu reálně využívaného dopravce RegioJet je zastoupena věková kategorie „Dospělý“ v zastoupení 8 respondentů (26,67 %) a téměř se stejným počtem respondentů je i věková kategorie „Žák 6–18 let“ zastoupena 7 respondenty (23,33 %). RegioJet nejméně reálně využívají senioři v zastoupení 2 respondentů což činí 6,67 % ze všech respondentů, kteří reálně využívají dopravce RegioJet.

Leo Express reálně využívá celkem 28 respondentů (100 %) viz Graf 4.5 a Tab. 4.5. Leo Express je nejčteněji zastoupen věkovou kategorií studentů, kteří jsou zastoupeni 14 respondenty (50,00 %). Další v pořadí, co se reálného využívání dopravce Leo Express týče je věková kategorie „Dospělý“ v zastoupení 7 respondentů (25,00 %). Následuje věková kategorie „Senior 65+“, kteří jsou v zastoupení 4 respondentů (14,29 %) a téměř se stejným zastoupením v počtu 3 respondentů (10,71 %) jsou i žáci, kteří jsou zároveň nejméně četnou skupinou u dopravce Leo Express. Dopravce Arriva Express využívá reálně nejméně respondentů celkem tedy 3 respondenti (100 %). Konkrétně je Arriva Express nejčteněji zastoupena dospělými, a to v počtu 2 respondentů (66,67 %) a jedním respondentem z věkové kategorie „Žák 6–18 let“, jehož zastoupení činí 33,33 % ze všech respondentů u dopravce Arriva Express.

V následující části se věnuji vyhodnocení vozových tříd u jednotlivých dopravců. Pro větší přehlednost každého dopravce vyhodnocuji v grafech a tabulkách s doplněným komentářem.



Graf 4.6 Zastoupení cestujících ve vozových třídách Českých drah

Zdroj: vlastní zpracování.

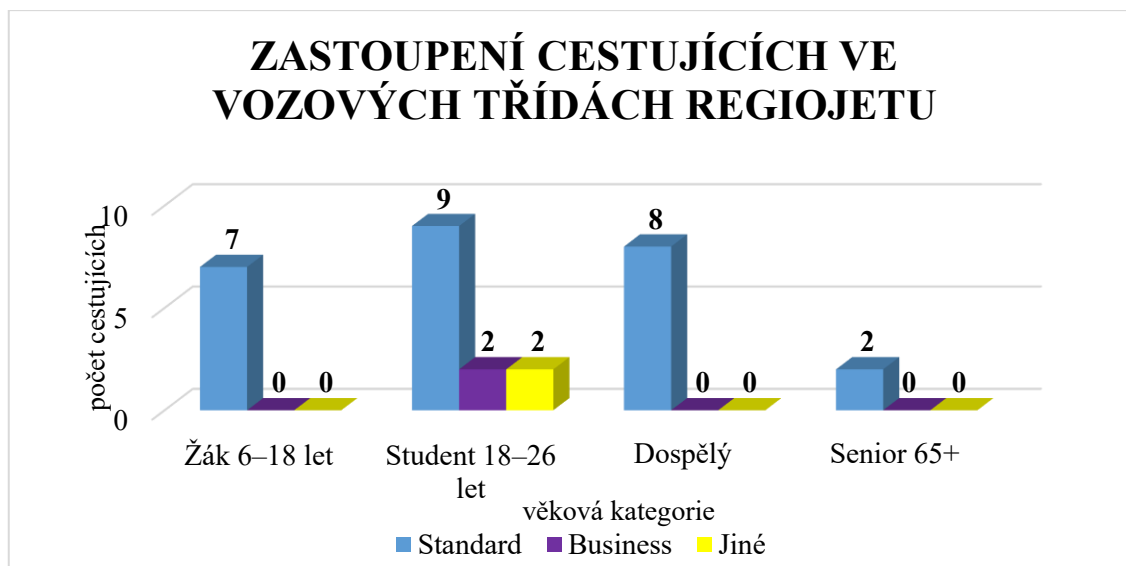
Tab. 4.6 Zastoupení cestujících ve vozových třídách Českých drah

ZASTOUPENÍ CESTUJÍCÍCH VE VOZOVÝCH TŘÍDÁCH ČESKÝCH DRAH						
Vozové třídy	2. třída		1. třída		Celkem	
Věková kategorie	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Žák 6–18 let	12	17,39	0	0,00	12	16,44
Student 18–26 let	25	36,23	0	0,00	25	34,25
Dospělý	21	30,44	4	100,00	25	34,25
Senior 65+	11	15,94	0	0,00	11	15,06
<b>Celkem</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Z grafu (viz Graf 4.6) a tabulky (viz Tab. 4.6), které zahrnují výsledky zvolených vozových tříd cestujícími u dopravce Českých drah je patrné, že 1. třídu volí pouze 4 respondenti z věkové kategorie „Dospělý“ což činí z celkového využití 1. třídy pouze 5,48 %. Všechny věkové kategorie jsou zastoupeny ve 2. vozové třídě, která je celkem cestujícími využita na 94,52 %. Nejčteněji 2. třídu volí studenti v zastoupení 25 respondentů (36,23 %). Následuje věková kategorie „Dospělý“ s počtem 21 respondentů (30,44 %). Dále jsou zastoupeni žáci v počtu 12 respondentů (17,39 %) a 11 respondentů (15,94 %) je zastoupeno ve věkové kategorii „Senior 65+“.





Graf 4.7 Zastoupení cestujících ve vozových třídách RegioJetu

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 4.7 Zastoupení cestujících ve vozových třídách RegioJetu

ZASTOUPENÍ CESTUJÍCÍCH VE VOZOVÝCH TŘÍDÁCH REGIOJETU								
Vozové třídy	Standard		Business		Jiné		Celkem	
Věková kategorie	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i3}$	$f_{i3}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Žák 6–18 let	7	26,92	0	0,00	0	0,00	7	23,33
Student 18–26 let	9	34,62	2	100,00	2	100,00	13	43,33
Dospělý	8	30,77	0	0,00	0	0,00	8	26,67
Senior 65+	2	7,69	0	0,00	0	0,00	2	6,67
<b>Celkem</b>	<b>26</b>	<b>100,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

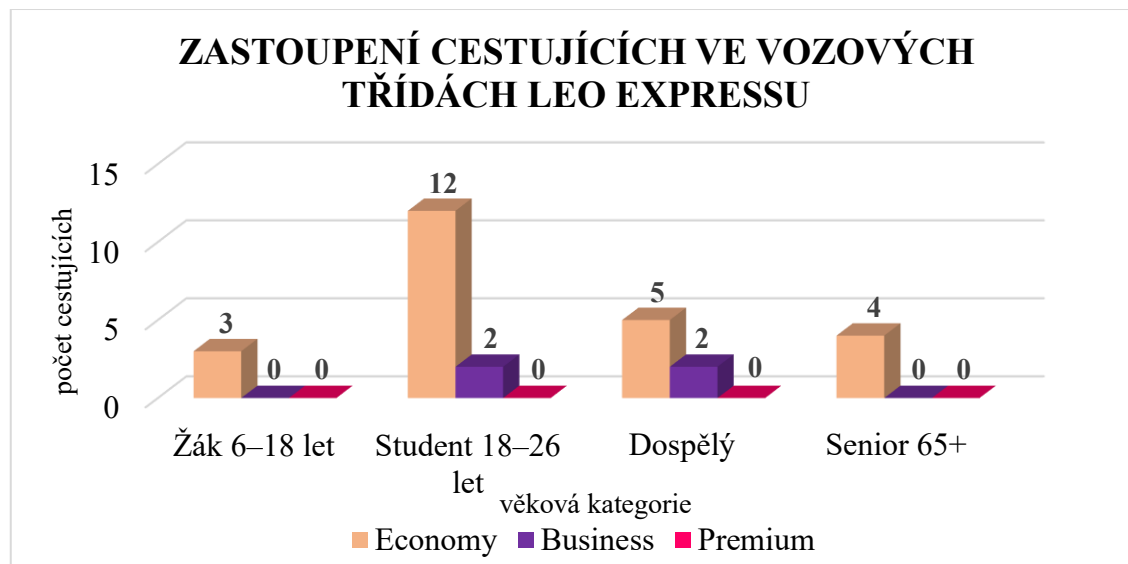
Tab. 4.8 Vyhodnocení možnosti „jiné“ ve vozových třídách RegioJetu

VYHODNOCENÍ MOŽNOSTI „JINÉ“ VE VOZOVÝCH TŘÍDÁCH REGIOJETU						
Vozové třídy	Relax		Low cost		Celkem	
Věková kategorie	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Student 18–26 let	1	100,00	1	100,00	2	100,00
<b>Celkem</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Zastoupení cestujících ve vozových třídách dopravce RegioJet u věkové kategorie „Student 18–26 let“ je velmi různorodé viz Graf 4.7 a Tab. 4.7. Věková kategorie „Student 18–26 let“ je cestujícími nejvíce zastoupena ve vozové třídě Standard a to 9 respondenty (34,62 %), další věkovou kategorií jsou „Dospělý“ v s téměř stejným zastoupením v počtu 8 respondentů (30,77 %), následují žáci v počtu 7 respondentů a nejméně zastoupenou skupinou jsou senioři, kde vozovou třídu Standard zvolili 2 respondenti (7,69 %). Vozová třída Business je zastoupena pouze studenty v počtu

2 respondentů (100 %). Věková kategorie „Student 18–26 let“ je jedinou kategorií, kde 2 respondenti využívají jinou vozovou třídu. Mezi studenty využívanými vozovými třídami je vozová třída Relax, kterou využívá 1 respondent (100 %) a taktéž 1 respondent (100 %) využívá vozovou třídu Low cost což vidíme v Tab. 4.8.



Graf 4.8. Zastoupení cestujících ve vozových třídách Leo Expressu

Zdroj: vlastní zpracování.

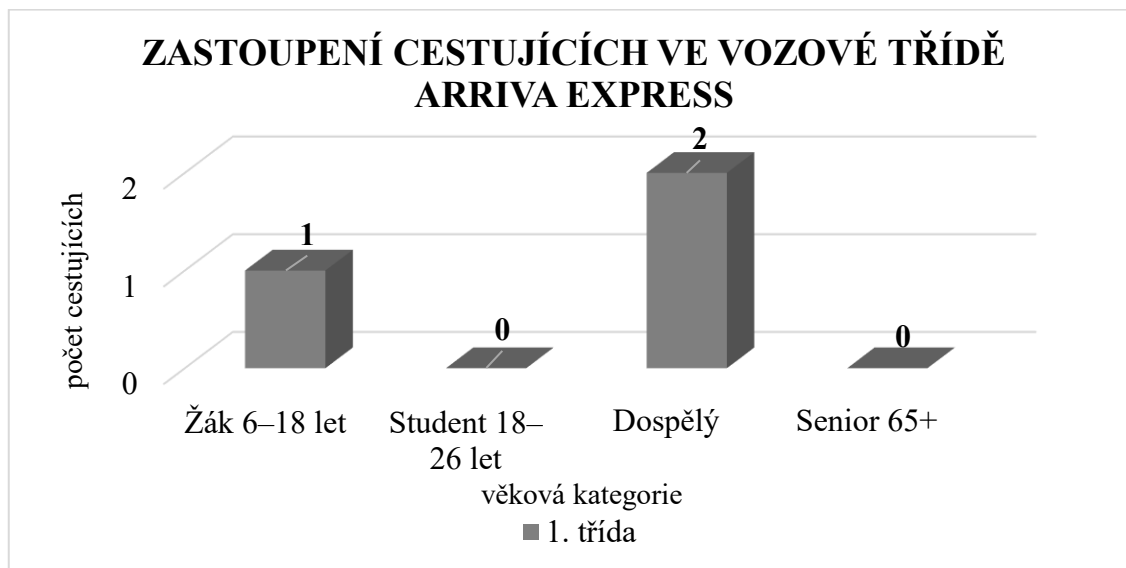
Tab. 4.9 Zastoupení cestujících ve vozových třídách Leo Expressu

ZASTOUPENÍ CESTUJÍCÍCH VE VOZOVÝCH TŘÍDÁCH LEO EXPRESSU								
Vozové třídy	Economy		Business		Premium		Celkem	
Věková kategorie	$n_1$	$f_1$	$n_2$	$f_2$	$n_3$	$f_3$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Žák 6–18 let	3	12,50	0	0,00	0	0,00	3	10,71
Student 18–26 let	12	50,00	2	50,00	0	0,00	14	50,00
Dospělý	5	20,83	2	50,00	0	0,00	7	25,00
Senior 65+	4	16,67	0	0,00	0	0,00	4	14,29
<b>Celkem</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>0</b>	<b>00,00</b>	<b>28</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Z grafu (viz Graf 4.8) a tabulky (viz Tab. 4.9), které jsou zaznamenávají zastoupení cestujících ve vozových třídách dopravce Leo Express je patrné, že cestující ze všech věkových kategorií nejčastěji využívají vozovou třídu Economy. Nejčetněji je tato třída zastoupena věkovou kategorií „Student 18–26 let“, kterou volí 12 respondentů (50,00 %), další nejčetněji zastoupenou věkovou kategorií jsou „Dospělý“ v počtu 5 respondentů (20,83 %), následují senioři v zastoupení 4 respondentů (16,67 %). Počet respondentů zastoupených ve vozové třídě Business je vyrovnaný ve dvou věkových kategoriích u studentů a dospělých. Věková kategorie „Student 18–26 let“ je zastoupena 2 respondenty (50,00 %) a věkovou kategorií „Dospělý“ v počtu 2 respondentů

(50,00 %). Vozová třída Economy je nejméně zastoupena žáky v počtu 3 respondentů (12,50 %). Vozová třída Premium zůstala mezi dotázanými cestujícími bez respondentů.



Graf 4.9 Zastoupení cestujících ve vozové třídě Arriva Express

Zdroj: vlastní zpracování.

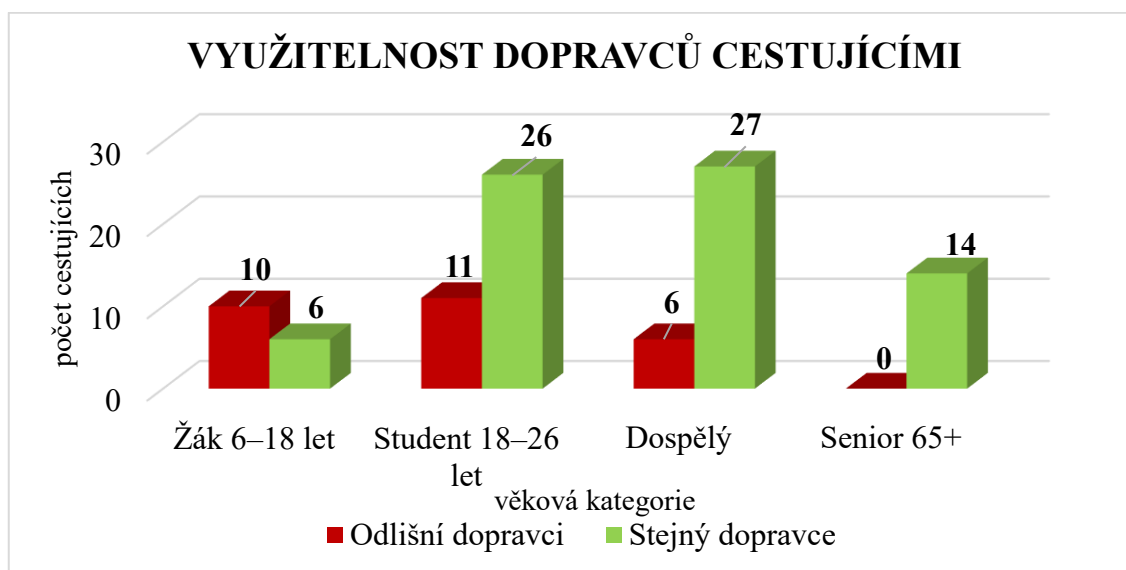
Tab. 4.10 Zastoupení cestujících ve vozové třídě Arriva Express

ZASTOUPENÍ CESTUJÍCÍCH VE VOZOVÉ TŘÍDĚ ARRIVA EXPRESS					
Vozová třída	1. třída		Celkem		
Věková kategorie	$n_i$	$f_i$	$n_{i5}$	$f_{i5}$	
Žák 6–18 let	1	33,33	1	33,33	
Student 18–26 let	0	0,00	0	0,00	
Dospělý	2	66,67	2	66,67	
Senior 65+	0	0,00	0	0,00	
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	

Zdroj: vlastní zpracování.

Jelikož jsou vlaky dopravce Arriva Express vybaveny širokými sedadly standardu 1. třídy na trase Praha-Slovácko-Nitra jsou i Graf 4.9 a Tab. 4.10 vytvořeny pouze pro 1. třídu, které jsou motorové vlaky vybaveny. Výsledek tedy bude totožný s výsledkem celkového využívání cestujícími u dopravce Arriva Express. 1. třída je tedy zastoupena 1 respondentem ve věkové kategorii „Žák 6–18 let“ (33,33 %) a 2 respondenty (66,67 %) ve věkové kategorii „Dospělý“.

**Položka 4: Uved'te, z jakého důvodu reálně využíváte jiného dopravce než toho, kterého preferujete? (odpovídejte prosím, pokud se Vám odpovědi neshodují u otázek číslo 2 a 3)**



Graf 4.10 Vyžitelnost dopravců cestujícími

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 4.11 Vyžitelnost dopravců cestujícími

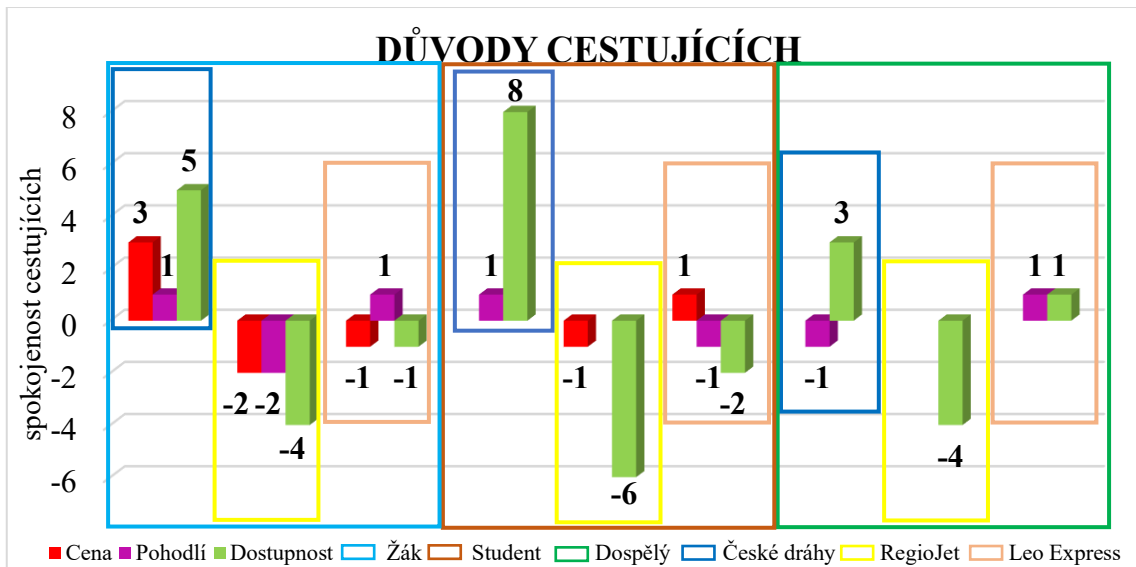
VYUŽITELNOST DOPRAVCŮ CESTUJÍCÍMI										
Věková kategorie	Žák 6–18 let		Student 18–26 let		Dospělý		Senior 65+		Celkem	
Rozhodnutí	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i3}$	$f_{i3}$	$n_{i4}$	$f_{i4}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Odlišní dopravci	10	62,5	11	29,73	6	18,18	0	0,00	27	27,00
Stejný dopravce	6	37,5	26	70,27	27	81,82	14	100,00	73	73,00
<b>Celkem</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>37</b>	<b>100,00</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Z grafu (viz Graf 4.10) a tabulky (viz Tab. 4.11) je patrné, že cestující převážně využívají toho dopravce, kterého i preferují. Počet cestujících, kteří využívají dopravce, kterého i preferují je 73 respondentů (73 %). 27 respondentů (27 %) však využívá dopravce jiného než toho, kterého preferují.

Z podrobnějšího hodnocení vyplývá, že celkový počet z řad seniorů tedy 14 respondentů (100 %) využívá preferujícího dopravce. U žáků je však situace opačná, ačkoliv 6 respondentů (37,5 %) využívá dopravce, kterého preferují tak většina z věkové kategorie „Žák 6–18 let“ konkrétně 10 respondentů (62,5 %) využívá dopravce jiného, než kterého by chtěla. U věkové kategorie „Student 18–26 let“ cestující z 70, 27 % využívají preferovaného dopravce, konkrétně je počet respondentů 26. Avšak

11 respondentů (29,73 %) z nějakého důvodu nevyužívá preferovaného dopravce. Věková kategorie „Dospělý“ využívá v počtu 27 respondentů (81,82 %) stejného dopravce ovšem 6 respondentů (18,18 %) využívá jiného dopravce než toho, kterého preferuje.



Graf 4.11 Důvody cestujících

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 4.12 Důvody cestujících

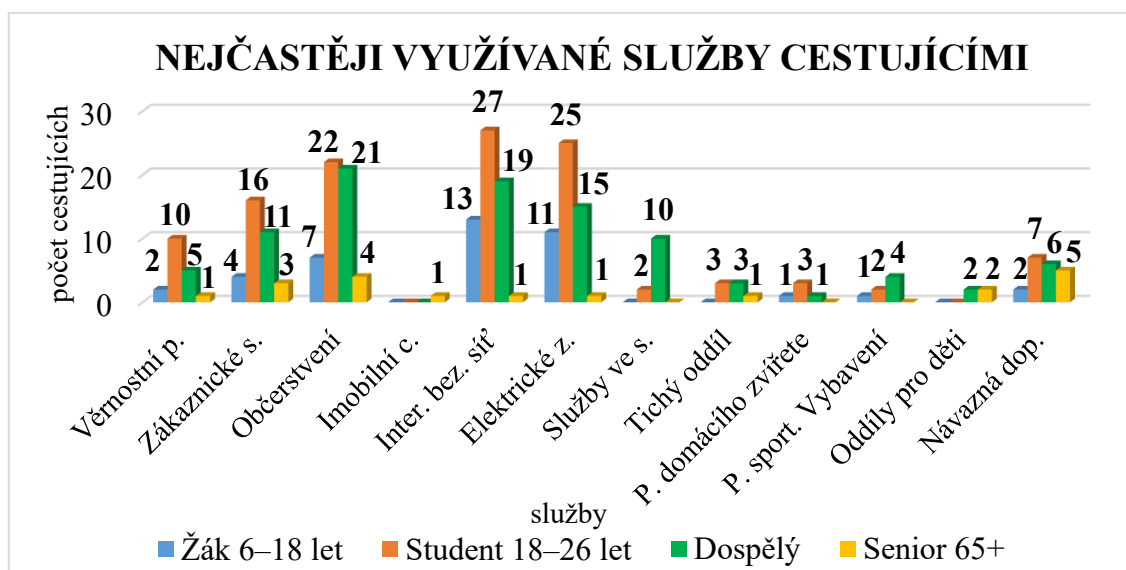
DŮVODY CESTUJÍCÍCH			
Možnosti	Preferuje	Využívá	Důvod
Věková kategorie			
Žák 6–18 let	RegioJet	České dráhy	<b>Cena</b>
Žák 6–18 let	RegioJet	České dráhy	<b>Pohodlí na delších cestách</b>
Žák 6–18 let	RegioJet	České dráhy	<b>Nejezdí vlaky dopravce na dané místo</b>
Žák 6–18 let	RegioJet	České dráhy	<b>V určitý čas nejezdí spoje daného dopravce</b>
Žák 6–18 let	RegioJet	České dráhy	<b>Chybí spoje mezi městy</b>
Žák 6–18 let	RegioJet	České dráhy	<b>Cena</b>
Žák 6–18 let	RegioJet	České dráhy	<b>Dostupnost</b>
Žák 6–18 let	RegioJet	Leo Express	<b>Komfort při delších cestách</b>
Žák 6–18 let	Leo Express	České dráhy	<b>Nabídka více spojů</b>
Žák 6–18 let	Leo Express	České dráhy	<b>Cena</b>
Student 18–26 let	RegioJet	České dráhy	<b>V mém místě nejezdí jiný dopravce</b>
Student 18–26 let	RegioJet	České dráhy	<b>Lepší časové spojení</b>
Student 18–26 let	RegioJet	České dráhy	<b>Pravidelnost spojů</b>
Student 18–26 let	RegioJet	České dráhy	<b>V určitý čas nejezdí spoje daného dopravce</b>
Student 18–26 let	RegioJet	České dráhy	<b>V mém místě nejezdí jiný dopravce</b>
Student 18–26 let	RegioJet	České dráhy	<b>Větší pokrytí území, častější spoje</b>
Student 18–26 let	RegioJet	České dráhy	<b>Nabídka více spojů</b>
Student 18–26 let	RegioJet	Leo Express	<b>Více mi vyhovuje věrnostní program</b>
Student 18–26 let	Leo Express	České dráhy	<b>Častější spojení</b>
Student 18–26 let	Leo Express	České dráhy	<b>Pohodlnější přeprava psa</b>
Student 18–26 let	Leo Express	RegioJet	<b>V určitý čas nejezdí spoje daného dopravce</b>
Dospělý	České dráhy	Leo Express	<b>Rychlost spojení</b>
Dospělý	České dráhy	Leo Express	<b>Komfort při delších cestách</b>
Dospělý	RegioJet	České dráhy	<b>Častější spojení</b>
Dospělý	RegioJet	České dráhy	<b>Častější spojení</b>
Dospělý	RegioJet	České dráhy	<b>V určitý čas nejezdí spoje daného dopravce</b>
Dospělý	RegioJet	České dráhy	<b>Dostupnost</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Výsledky zaznamenané v Tab. 4.12 a znázorněné pomocí grafu (viz Graf 4.11) zaznamenávají důvody proč respondenti nevyužívají jimi preferovaného dopravce. Důvody, které věkové kategorie uvedly jsem zařadila do tří mnou vytvořených kategorií. Věková kategorie žáci by ráda preferovala RegioJet, ale většině nevyhovuje dostupnost, a to jak časová, tak místní. Podobně je na tom RegioJet i s cenou a komfortem, díky čemu žáci volí jiného dopravce. Žáci jako alternativu reálně využívají nejčastěji České dráhy v jednom případě volí Leo Express jako náhradu za RegioJet, kde žáci vyhodnotili lepší komfort. Žáci však volí České dráhy i místo Leo Expressu, a to díky ceně a dostupnosti. Studenti by také rádi využívali RegioJet, ale dávají přednost Českým drahám, a to zejména v dostupnosti. Leo Express studenti využijí raději než RegioJet, kde jsou

výhodnější členské výhody. Studenti však podobně jako u RegioJetu tak i Leo Expressu raději reálně využijí České dráhy z hlediska dostupnosti. Leo Express však u studentů ztrácí i na komfortu během jízdy. Dospělí ve velké míře nevyužívají RegioJet z důvodu dostupnosti, a proto raději volí České dráhy nebo Leo Express. České dráhy však mezi dospělými ztrácí na komfortu, kde raději zvolí Leo Express. Věková kategorie „Senior 65+“ zde není zastoupena, neboť všichni respondenti z této kategorie reálně využívají dopravce, kterého preferují.

**Položka 5: Jaké služby nejčastěji využíváte?**



Graf 4.12 Nejčastěji využívané služby cestujícími

Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 4.13 Nejčastěji využívané služby cestujícími

NEJČASTĚJI VYUŽÍVANÉ SLUŽBY OSOBNÍCH ŽELEZNIČNÍCH DOPRAVCŮ										
Věková kategorie	Žák 6–18 let		Student 18–26 let		Dospělý		Senior 65+		Celkem	
Služby	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub>	n <sub>i2</sub>	f <sub>i2</sub>	n <sub>i3</sub>	f <sub>i3</sub>	n <sub>i4</sub>	f <sub>i4</sub>	n <sub>i5</sub>	f <sub>i5</sub>
Věrnostní program	2	4,88	10	8,47	5	5,16	1	5,26	18	6,55
Zákaznické slevy	4	9,75	16	13,56	11	11,34	3	15,79	34	12,36
Občerstvení	7	17,07	22	18,64	21	21,65	4	21,06	54	19,64
Imobilní cestující	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	5,26	1	0,36
Internetová bezdrátová síť	13	31,71	27	22,88	19	19,59	1	5,26	60	21,82
Dostupnost elektric. zásuvek	11	26,83	25	21,19	15	15,46	1	5,26	52	18,91
Služby ve stanici	0	0,00	2	1,69	10	10,31	0	0,00	12	4,36
Tichý oddíl	0	0,00	3	2,55	3	3,09	1	5,26	7	2,55
Přeprava domácího zvířete	1	2,44	3	2,55	1	1,03	0	0,00	5	1,82
Přeprava sportovního vybavení	1	2,44	2	1,69	4	4,12	0	0,00	5	1,82
Oddíly pro děti	0	0,00	0	0,00	2	2,06	2	10,53	6	2,18
Návazná doprava	2	4,88	7	5,93	6	6,19	5	26,32	20	7,27
Jiné	0	0,00	1	0,85	0	0,00	0	0,00	1	0,36
<b>Celkem</b>	<b>41</b>	<b>100,00</b>	<b>118</b>	<b>100,00</b>	<b>97</b>	<b>100,00</b>	<b>19</b>	<b>100,00</b>	<b>275</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Z Tab.4.13 a grafu (viz Graf 4.12) je patrné, že služby nejčastěji využívají studenti, u kterých je výše celkového čísla více jak třikrát větší naopak tomu je u věkové kategorie „Senior 65+“, kde celkové číslo není ani dvakrát větší od celkového počtu respondentů v této věkové kategorii. Začnu věkovou kategorií „Student 18–26 let“, kde je největší využitelnost služeb, konkrétně tedy 118 kombinací služeb (100 %). Studenti nejčastěji využívají internetovou bezdrátovou síť, a to v celkovém zastoupení 27 respondentů (22,88 %), dále mezi nejčastěji využívané služby věkovou kategorií „Student 18–26 let“ patří dostupnost elektrických zásuvek, které využívá 25 respondentů (21,19 %), občerstvení využívá 22 respondentů (18,64 %), zákaznické slevy používá 16 respondentů (13,56 %). V menším počtu studenti využívají věrnostní programy, konkrétně v zastoupení 10 respondentů (8,47 %), návaznou dopravu využívá 7 respondentů (5,93 %), tichý oddíl využívají pouze 3 respondenti (2,55 %) a rovněž přepravu domácího zvířete volí pouze 3 respondenti z věkové kategorie „Student 18–26 let“, což činí taktéž



2, 55 % z celkového počtu využitelnosti služeb u studentů. Nejméně studentů využívá přepravu sportovního vybavení a služby ve stanici. Využitelnost je studenty u obou těchto služeb stejná tedy 2 respondenti (1,69 %) využívá přepravu sportovního vybavení a taktéž 2 respondenti (1,69 %) využívají služeb ve stanici. Z dotázaných respondentů mezi studenty existují služby, které nevyužívají. Mezi tyto služby se řadí služby pro imobilní cestující a oddíly pro děti.

Věková kategorie „Dospělý“ je také velmi hojně zastoupena, co se týče kombinací služeb mezi cestujícími v této věkové kategorii a to konkrétně 97 zvolených kombinací služeb (100 %) viz Graf 4.12 a Tab. 4.13. Nejčastěji je zastoupena služba občerstvení, kterou využívá 21 respondentů (21,65 %), následuje internetová bezdrátová síť, kterou využívá 19 respondentů (19,59 %), 15 respondentů (15,46 %) využívá dostupnost elektrických zásuvek, zákaznické slevy využívá 11 respondentů (11,34 %) a 10 respondentů (10,31 %) využívá služby ve stanici. Mezi méně zastoupené dospělými se řadí služby jako je návazná doprava, kterou využívá 6 respondentů (6,19 %), věrnostní program využívá 5 respondentů (5,16 %), 4 respondenti (4,12 %) využívají přepravu sportovního vybavení, tichý oddíl využívá z věkové kategorie „Dospělý“ 3 respondenti (3,09 %), 2 respondenti (2,06 %) využívají věrnostní program a pouze 1 respondent (1,03 %) využívá přepravu domácího zvířete. Ve věkové kategorii „Dospělý“ dotázaní respondenti nevyužívají pouze službu pro imobilní cestující.

Další věkovou kategorií, kterou podrobněji popíší je „Žák 6–18 let“, kteří využívají v zastoupení 41 respondentů (100 %) různé služby viz Graf 4.13 a Tab. 4.12. Žáci nejčastěji využívají internetové bezdrátové připojení, které zvolilo 13 respondentů (31,71 %), další hojně zastoupenou službou je dostupnost elektrických zásuvek, kterou zvolilo 11 respondentů (26,83 %), 7 respondentů (17,07 %) preferuje občerstvení a zákaznické slevy využívají 4 respondenti (9,75 %). Mezi méně zastoupené služby mezi věkovou kategorií „Žák 6–18 let“ jsou věrnostní programy, které zvolili 2 respondenti (4,88 %), dále je to návazná doprava, kterou využívají také 2 respondenti (4,88 %), přepravu zvířete využívá 1 respondent (2,44 %) a taktéž s 1 respondentem (2,44 %) je zastoupena přeprava sportovního vybavení. Respondenti ve věkové kategorii žáci nevyužívají nejvíce služeb. Mezi nevyužívané služby žáky se řadí služby pro imobilní cestující, služby ve stanici, tichý oddíl a oddíly pro děti.

Věková kategorie „Senior 65+“ obsahuje 19 různorodých kombinací služeb, což je celkové množství tedy 100 % viz Graf 4.13 a Tab. 4.12. Věková kategorie

„Senior 65+“ nejčastěji využívá návaznou dopravu, a to v zastoupení 5 respondentů (26,32 %), dále 4 respondenti (21,06 %) využívají občerstvení, třetí nejvyužívanější službou u seniorů jsou zákaznické slevy, které využívají 3 respondenti (15,79 %) a oddělení pro děti využívají 2 respondenti (10,53 %). Nejméně zastoupené služby jsou pouze s 1 respondentem mezi které patří: věrnostní program, imobilní cestující, internetová bezdrátová síť, dostupnost elektrických zásuvek a tichý oddíl. Ve věkové kategorii „Senior 65+“ respondenti nezvolili dvě možnosti služeb, a to službu pro přepravu sportovního vybavení a přepravu domácích zvířat.

Možnost jiné zvolil pouze 1 respondent, konkrétně respondent z věkové kategorie „Student 18–26 let“, který dopsal, že využívá přepravu zavazadel.

### **Položka 6: Jste spokojeni s kvalitou služeb dopravce, se kterým jste reálně zvolil(a) přepravu?**

Tab. 4.14 Spokojenost cestujících se službami

SPOKOJENOST CESTUJÍCÍCH SE SLUŽBAMI										
Věková kategorie	Žák 6–18 let		Student 18–26 let		Dospělý		Senior 65+		Celkem	
Rozhodnutí	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub>	n <sub>i2</sub>	f <sub>i2</sub>	n <sub>i3</sub>	f <sub>i3</sub>	n <sub>i4</sub>	f <sub>i4</sub>	n <sub>i5</sub>	f <sub>i5</sub>
Ano	12	75,00	31	83,78	29	87,88	14	100,00	86	86,00
Ne	4	25,00	6	16,22	4	12,12	0	0,00	14	14,00
<b>Celkem</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>37</b>	<b>100,00</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Podle výsledků z Tab.4.14 není se službami spokojeno pouze 14 respondentů z celkového počtu dotázaných. Naopak spokojeno se službami je 86 respondentů tedy 86 % ze všech dotázaných. Nejčetněji zastoupenou věkovou skupinou s nespokojenými respondenty je kategorie „Student 18–26 let“ s 6 respondenty (16,22 %). Spokojených studentů je 31 dotázaných (83,78 %). Z věkové kategorie „Žák 6–18 let“ jsou nespokojeni se službami 4 respondenti což z této kategorie činí 25 %. Žáci jsou spokojeni se službami ze 75 % což odpovídá 12 respondentům z věkové kategorie „Žák 6–18 let“. Mezi dospělými jsou také 4 respondenti nespokojeni tak jako mezi žáky ačkoli zde je procentuální vyjádření nižší pouze 16,22 %. Spokojenost u dospělých je 83,78 % což odpovídá 31 respondentům z věkové kategorie „Dospělý“. Věková kategorie „Senior 65+“ zde není zastoupena, neboť všichni respondenti z této kategorie jsou se službami u reálně zvoleného dopravce spokojeni.

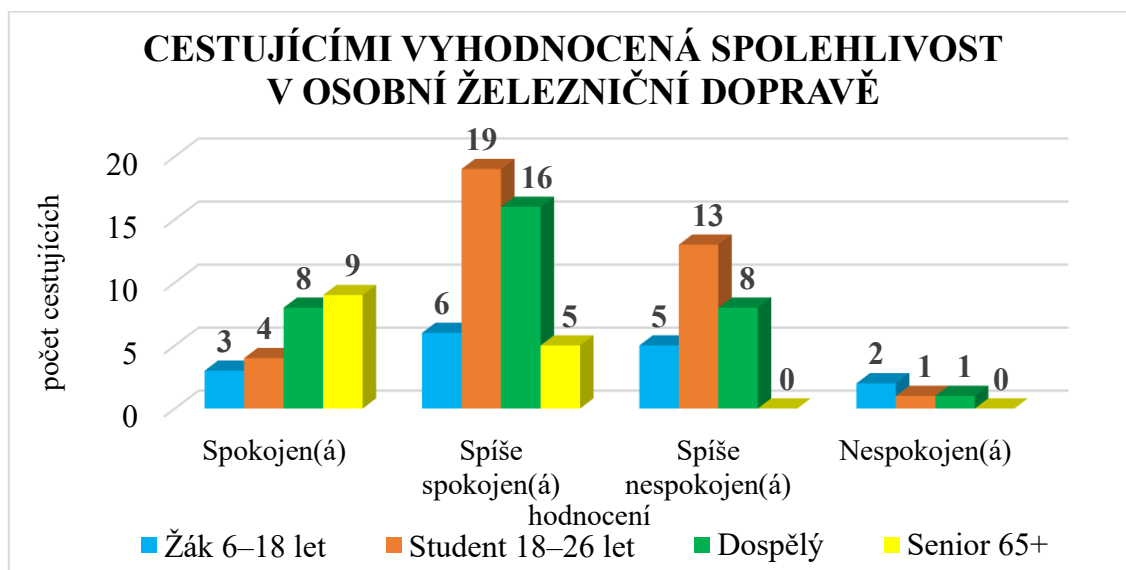
Tab. 4.15 Vyhodnocení odpovědi „ne“

VYHODNOCENÍ ODPOVĚDI „NE“			
Možnosti	Využívá	Zlepšení stávající služby	Návrh nové služby
Věková kategorie			
Žák 6–18 let	České dráhy	WiFi	
Žák 6–18 let	České dráhy	Dodržet dobu odjezdu	
Žák 6–18 let	České dráhy	Modernizace vlaků	
Žák 6–18 let	České dráhy	Modernizace vlaků	
Student 18–26 let	České dráhy	WiFi	
Student 18–26 let	České dráhy	WiFi	
Student 18–26 let	České dráhy	Zlepšení všech služeb	
Student 18–26 let	České dráhy	Zlepšení pohodlí	
Student 18–26 let	České dráhy	Vyšší čistotu toalet	
Student 18–26 let	České dráhy	Vyšší čistota	
Dospělý	České dráhy	Komfort	
Dospělý	České dráhy	Lepší návaznost na přípoje	
Dospělý	Leo Express	Nedostačující prostor na toaletách	
Dospělý	RegioJet	Dodržení odjezdu	

Zdroj: vlastní zpracování.

Z odpovědí respondentů, které jsou zaznamenány v Tab. 4.15 nejčastěji vyplývá, že respondentům vadí zastaralost vlaků u Českých drah. České dráhy mají mezi respondenty nejvíce negativních reakcí. Konkrétněji respondenti ve věkové kategorii „Žák 6–18 let“ požadují zlepšení internetové bezdrátové sítě, dodržení dob odjezdů a modernizaci vlaků, tyto požadavky se týkají Českých drah. Studenti taktéž zaznamenali zlepšení pro služby u dopravce Českých drah, konkrétně tedy požadují zlepšení internetové bezdrátové sítě, zlepšení komfortu, požadují větší čistotu a zlepšení všech služeb. Ve věkové kategorii „Dospělý“ respondenti požadují zlepšení komfortu a lepší návaznost na přípoje u dopravce Českých drah. Dospělí dále požadují zlepšení u dopravce Leo Express, a to v prostoru na toaletách, který se zdá respondentům příliš malý. Respondent z věkové kategorie „Dospělý“ navrhuje pro RegioJet dodržení odjezdů. Návrh na novou službu ne zvolila a nedopsala, žádná z věkových kategorií.

**Položka 7: Jak hodnotíte kvalitu přepravy v osobní železniční dopravě? (prosím číselně ohodnot'te)**



Graf 4.13 Cestujícími vyhodnocená spolehlivost v osobní železniční dopravě

Zdroj: vlastní zpracování.

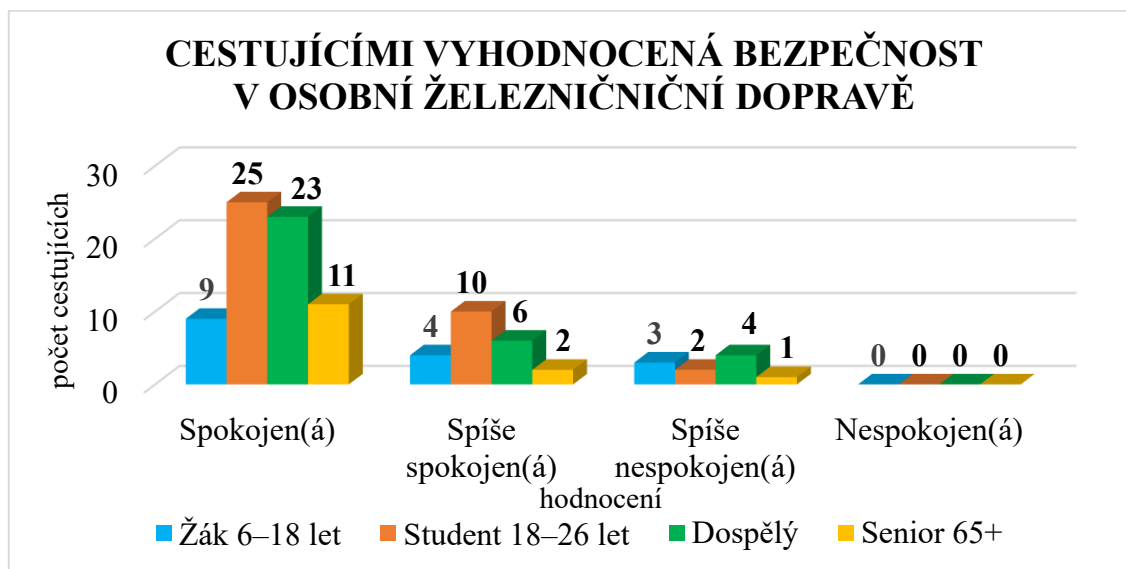
Tab. 4.16 Cestujícími vyhodnocená spolehlivost v osobní železniční dopravě

CESTUJÍCÍMI VYHODNOCENÁ SPOLEHLIVOST V OSOBNÍ ŽELEZNIČNÍ DOPRAVĚ										
Hodnocení	Spokojen(á)		Spíše spokojen(á)		Spíše nespokojen(á)		Nespokojen(á)		Celkem	
	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i3}$	$f_{i3}$	$n_{i4}$	$f_{i4}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Žák 6–18 let	3	12,50	6	13,04	5	19,23	2	50,00	16	16,00
Student 18–26 let	4	16,67	19	41,31	13	50,00	1	25,00	37	37,00
Dospělý	8	33,33	16	34,78	8	30,77	1	25,00	33	33,00
Senior 65+	9	37,50	5	10,87	0	0,00	0	0,00	14	14,00
<b>Celkem</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>	<b>46</b>	<b>100,00</b>	<b>26</b>	<b>100,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Z grafu (viz Graf 4.13) a tabulky (viz Tab. 4.16) je patrné, že cestující jsou se spolehlivostí spíše spokojeni, konkrétně tedy studenti, kteří jsou nejčetněji zastoupeni a to 19 respondenty (41,31 %), dále jsou zastoupeni dospělí v počtu 16 respondentů (34,78 %) a věková kategorie „Žák 6–18 let“ v zastoupení 6 respondentů (13,04 %). Věková kategorie „Senior 65+“ je jedinou kategorií, která není nejčetněji zastoupena v hodnocení spíše spokojen, které zvolilo 5 respondentů (10,87 %). Senioři jsou nejčetněji zastoupeni v hodnocení spokojen, kterou volí 9 respondentů (37,50 %). Následují dospělí v zastoupení 8 respondentů (33,33 %). Spokojeni se spolehlivostí jsou v menším počtu i studenti v zastoupení 4 respondentů (16,67 %) a žáci v zastoupení 3 respondentů (12,50 %). Spíše nespokojen vzhledem ke spolehlivosti je nejčetněji

zastoupeno věkovou kategorií „Student 18–26 let“ v počtu 13 respondentů (50 %), následují dospělí v počtu 8 respondentů a věková kategorie „Žák 6–18 let“ je zastoupena 5 respondenty (19,23 %). Nespokojení se spolehlivostí jsou nejvíce cestující ve věkové kategorii „Dospělý“, a to v zastoupení 2 respondentů což činí 50 % z celkového hodnocení nespokojen(a). Další věkovou kategorií, která je nespokojena se spolehlivostí jsou studenti v zastoupení 1 respondenta (25 %) a 1 respondent (25 %) je zastoupen také ve věkové kategorii „Dospělý“.



Graf 4.14 Cestujícími vyhodnocená bezpečnost v osobní železniční dopravě

Zdroj: vlastní zpracování.

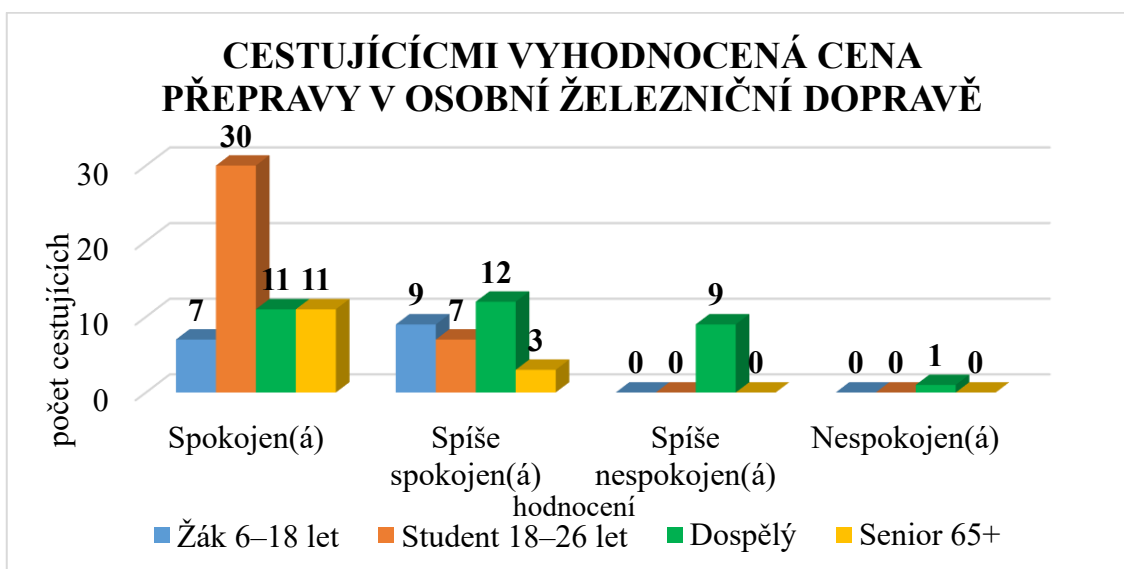
Tab. 4.17 Cestujícími vyhodnocená bezpečnost v osobní železniční dopravě

CESTUJÍCÍMI VYHODNOCENÁ BEZPEČNOST V OSOBNÍ ŽELEZNIČNÍ DOPRAVĚ										
Hodnocení	Spokojen(á)		Spíše spokojen(á)		Spíše nespokojen(á)		Nespokojen(á)		Celkem	
Věková kategorie	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i3}$	$f_{i3}$	$n_{i4}$	$f_{i4}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Žák 6–18 let	9	13,24	4	18,18	3	30,00	0	0,00	16	16,00
Student 18–26 let	25	36,76	10	45,46	2	20,00	0	0,00	37	37,00
Dospělý	23	33,82	6	27,27	4	40,00	0	0,00	33	33,00
Senior 65+	11	16,18	2	9,09	1	10,00	0	0,00	14	14,00
<b>Celkem</b>	<b>68</b>	<b>100,00</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>	<b>0</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Z výsledků v grafu (viz Graf 4.14) a tabulce (viz Tab.4.17) vyplývá, že cestující jsou s kvalitou bezpečnosti v osobní železniční dopravě spokojeni. Spokojeni jsou převážně studenti, kde možnost spojen(á) zvolilo 25 respondentů (36,76 %), následují dospělí v počtu 23 respondentů (33,82 %), také senioři z většiny volí, že jsou s bezpečností spokojeni. Věková kategorie „Senior 65+“ je tedy zastoupena 11 respondenty (16,18 %).

Nejméně zastoupenou věkovou kategorií je „Žák 6–18 let“, ačkoliv je to stejně nejčteněji zvolené hodnocení v této věkové kategorii je zastoupeno 9 respondenty (13,24 %). Dalším hojně zastoupeným hodnocením je spíše spokojeni, kterou zvolilo 22 respondentů (100 %). Konkrétně je tohle hodnocení zastoupeno nejčteněji studenty s počtem 10 respondentů (45,46 %), dále dospělými v zastoupení 6 respondentů (27,27 %), následují žáci zastoupení 4 respondenty (18,18 %) a hodnocení spíše spokojeni zvolili také 2 respondenti (9,09 %) z řad seniorů. Hodnocení spíše spokojeni zvolilo celkem 10 respondentů (100 %). Spíše spokojeni mají nejčtenější zastoupení dospělí 4 respondenti (40 %), dále žáci v zastoupení 3 respondentů (30 %), následují studenti jejich zastoupení je v podobě 2 respondentů (20 %) a nejméně zastoupenou věkovou kategorií je „Senior 65+“ v zastoupení 1 respondenta (10 %). Hodnocení nespokojen(á) v ohledu na bezpečnost není respondenty zastoupena.



Graf 4.15 Cestujícími vyhodnocená cena přepravy v osobní železniční dopravě

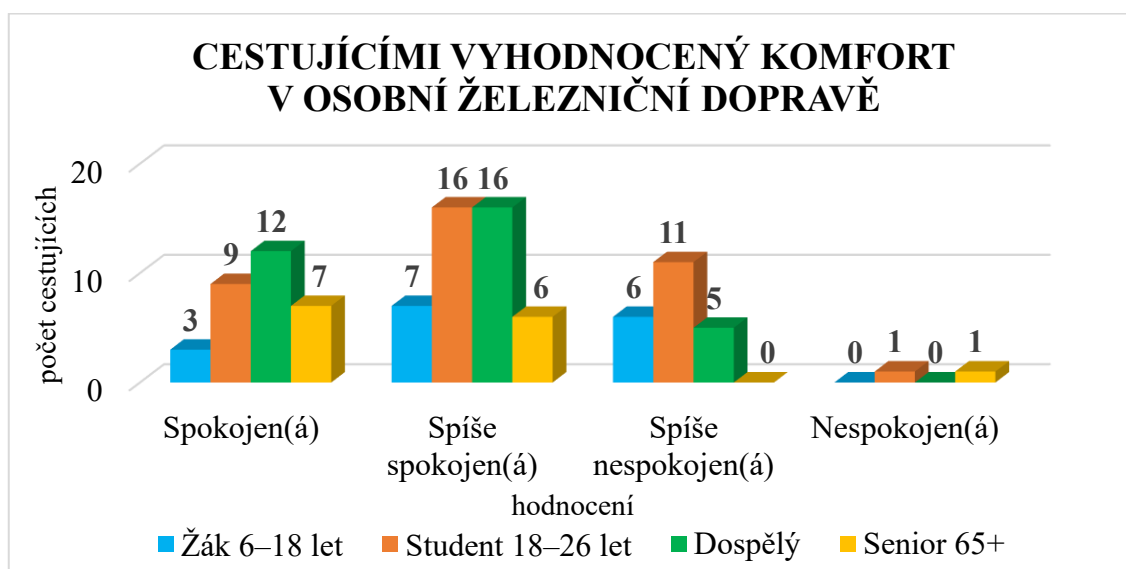
Zdroj: vlastní zpracování.

Tab. 4.18 Cestujícími vyhodnocená cena přepravy v osobní železniční dopravě

CESTUJÍCÍMI VYHODNOCENÁ CENA PŘEPRAVY V OSOBNÍ ŽELEZNIČNÍ DOPRAVĚ										
Hodnocení	Spokojen(á)		Spíše spokojen(á)		Spíše nespokojen(á)		Nespokojen(á)		Celkem	
	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i3}$	$f_{i3}$	$n_{i4}$	$f_{i4}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Žák 6–18 let	7	11,87	9	29,03	0	0,00	0	0,00	16	16,00
Student 18–26 let	30	50,85	7	22,58	0	0,00	0	0,00	37	37,00
Dospělý	11	18,64	12	38,71	9	100,00	1	100,00	33	33,00
Senior 65+	11	18,64	3	9,68	0	10,00	0	0,00	14	14,00
<b>Celkem</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Z grafu (viz Graf 4.15) a tabulky (viz Tab. 4.18) vyplývá, že respondenti zastoupení mezi žáky, studenty a seniory jsou s cenou přepravy spíše spokojeni až spokojeni. Podrobnější vyhodnocení pro hodnocení spokojen je v zastoupení studentů 30 respondenty (50,85 %), mezi dospělými zvolilo hodnocení spokojen 11 respondentů (18,64 %) stejné zastoupení mají také senioři. Věková kategorie „Žák 6–18 let“ je zastoupena 7 respondenty (11,87 %). Hodnocení spíše spokojen nejčastěji zvolili dospělí v zastoupení 12 respondentů (38,71 %), dalšími jsou žáci kde spíše spokojen s cenou přepravy je zastoupeno 9 respondentů (29,03 %), následují studenti se 7 respondenty (22,58 %), senioři jsou zastoupeni 3 respondenty (9,68 %). Spíše nespokojeni jsou s cenou za přepravu pouze dospělí a to v počtu 9 respondentů (100 %). Pouze 1 respondent z věkové kategorie „Dospělý“ vyhodnotil, že je s cenou za přepravu nespokojen.



Graf 4.16 Cestujícími vyhodnocený komfort v osobní železniční dopravě

Zdroj: vlastní zpracování.

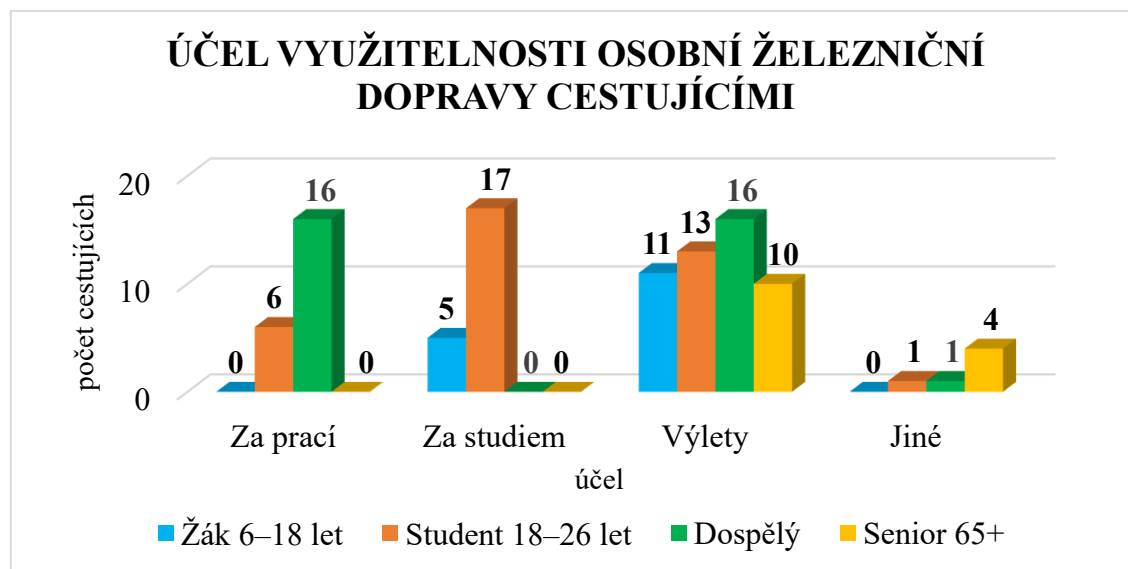
Tab. 4.19 Cestujícími vyhodnocený komfort v osobní železniční dopravě

CESTUJÍCÍMI VYHODNOCENÝ KOMFORT V OSOBNÍ ŽELEZNIČNÍ DOPRAVĚ										
Hodnocení	Spokojen(á)		Spíše spokojen(á)		Spíše nespokojen(á)		Nespokojen(á)		Celkem	
Věková kategorie	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i3}$	$f_{i3}$	$n_{i4}$	$f_{i4}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Žák 6–18 let	3	9,68	7	15,55	6	27,27	0	0,00	16	16,00
Student 18–26 let	9	29,03	16	35,56	11	50,00	1	50,00	37	37,00
Dospělý	12	38,71	16	35,56	5	22,73	0	0,00	33	33,00
Senior 65+	7	22,58	6	13,33	0	0,00	1	50,00	14	14,00
<b>Celkem</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>	<b>45</b>	<b>100,00</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Komfort cestujících vyhodnotili následovně viz Graf 4.16 a Tab. 4.19. Věková kategorie „Dospělý“ je zastoupena 12 respondenty (38,71 %) v hodnocení spokojen jsou dále nejčetnější skupinou zastoupeni studenti v počtu 9 respondentů (29,03 %), následují senioři v zastoupení 7 respondentů (22,58 %) a nejméně jsou zastoupeni v hodnocení spokojen s komfortem žáci, a to jen v počtu 3 respondentů (9,68 %). Hodnocení spíše spokojen je zastoupeno v otázce komfortu nejčetněji a to 45 respondenty (100 %). Konkrétněji je hodnocení spíše spokojen nejčetněji zastoupeno studenty, kterých tuhle možnost zvolilo 16 respondentů (33,56 %) stejně tak i dospělí jsou zde zastoupeni 16 respondenty (33,56 %), následují žáci v zastoupení 7 respondentů (15,55 %) a nejméně zastoupení jsou senioři v počtu 6 respondentů (13,33 %). Hodnocení spíše nespokojeni zvolila nejčetněji věková kategorie „Student 18–26 let“ v počtu 11 respondentů (50 %), následuje věková kategorie „Žák 6–18 let“ v zastoupení 6 respondentů (27,27 %) a věková kategorie „Dospělý“ je zastoupena 5 respondenty (22,73 %). Věková kategorie „Student 18–26 let“ je v hodnocení nespokojen s komfortem zastoupena 1 respondentem (50 %) a stejně je na tom věková kategorie „Senior 65+“, která je také zastoupena 1 respondentem (50 %).

**Položka 8: Pro jaký účel nejčastěji využíváte železniční osobní dopravu?**



Graf 4.17 Účel využitelnosti

Zdroj: vlastní zpracování.



Tab. 4.20 Účel využitelnosti

ÚČEL VYUŽITELNOSTI										
Účel	Za prací		Za studiem		Výlety		Jiné		Celkem	
Věková kategorie	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub>	n <sub>i2</sub>	f <sub>i2</sub>	n <sub>i3</sub>	f <sub>i3</sub>	n <sub>i4</sub>	f <sub>i4</sub>	n <sub>i5</sub>	f <sub>i5</sub>
Žák 6–18 let	0	0,00	5	22,73	11	22,00	0	0,00	16	16,00
Student 18–26 let	6	27,27	17	77,27	13	26,00	1	16,67	37	37,00
Dospělý	16	72,73	0	0,00	16	32,00	1	16,67	33	33,00
Senior 65+	0	0,00	0	0,00	10	20,00	4	66,66	14	14,00
<b>Celkem</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Z grafu (viz Graf 4.17) a tabulky (viz Tab. 4.20) je patrné, že všechny věkové kategorie jsou zastoupeny v možnosti výlet, která je zastoupena 50 respondenty ze všech dotázaných. Nejčteněji cestující cestují za účelem výletu v nejčtenějším zastoupení věkové kategorie „Dospělý“, která je zastoupena 16 respondenty (32 %), následují studenti v zastoupení 13 respondentů (26 %), dalšími jsou žáci v zastoupení 11 respondentů (22 %) a nejméně zastoupenou věkovou kategorií je „Senior 65+“ v zastoupení 10 respondentů (20 %). Za studiem nejčastěji cestují studenti v zastoupení 17 respondentů (77,27 %) a žáci v zastoupení 5 respondentů (22,73 %). Dalším nejčastěji zvoleným účelem je možnost cestovat za prací, která je nejvíce zastoupena dospělými v počtu 16 respondentů (72,73 %) a 6 respondenty (27,27 %) z věkové kategorie „Student 18–26 let“. Možnost jiné je zastoupena nejčteněji věkovou kategorií „Senior 65+“ v zastoupení 4 respondentů (66,66 %), následují dvě věkové kategorie se stejným počtem cestujících, a to konkrétně věková kategorie „Student 18–26 let“ v zastoupení 1 respondenta (16,67 %) a věkovou kategorií „Dospělý“ v zastoupení taktéž 1 respondenta (16,67 %).

Tab. 4.21 Vyhodnocení možnosti „jiné“

VYHODNOCENÍ MOŽNOSTI „JINÉ“	
Možnosti	Účel cestování cestujících
Věková kategorie	
Student 18–26 let	Návštěva rodiny
Dospělý	Návštěva příbuzných
Senior 65+	Návštěva rodiny
Senior 65+	Rodina
Senior 65+	Návštěva příbuzných
Senior 65+	Za vnuky

Zdroj: vlastní zpracování.

Z Tab. 4.21 je patrné, že všichni respondenti, kteří zvolili že cestují za jiným účelem se shodli v tom, že cestováním za jiným účelem myslí cestování ke svým blízkým.

### **Položky 3 a 6: Vyhodnocení spokojenosti a nespokojenosti cestujících se službami u konkrétních dopravců**

Tab. 4.22 Spokojenost a nespokojenost se službami u jednotlivých dopravců

SPOKOJENOST A NESPOKOJENOST SE SLUŽBAMI U JEDNOTLIVÝCH DOPRAVCŮ										
Dopravce	České dráhy		RegioJet		Leo Express		Arriva Express		Celkem	
Možnost	$n_i$	$f_i$	$n_{i2}$	$f_{i2}$	$n_{i3}$	$f_{i3}$	$n_{i4}$	$f_{i4}$	$n_{i5}$	$f_{i5}$
Spokojen	58	84,06	29	90,63	25	83,33	3	33,33	115	85,82
Nespokojen	11	15,94	3	9,38	5	16,67	0	0,00	19	14,18
<b>Celkem</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>134</b>	<b>100,00</b>

Zdroj: vlastní zpracování.

Kombinací položek číslo 3 a číslo 6, konkrétněji zjistím, jak jsou cestující spokojeni se službami u konkrétních dopravců. Jelikož mohli cestující zvolit více možností u položky číslo 3, je i zastoupení u jednotlivých dopravců vyšší, viz Tab. 4.22. Se službami jsou spokojeni cestující nejvíce u dopravce České dráhy, kterého zvolilo 58 respondentů (84,06 %), zbylých 15,94 % tedy 11 respondentů je se službami dopravce České dráhy nespokojeno. Další dopravce s nejvyšším počtem zastoupených respondentů, co jsou se službami spokojeni je RegioJet v počtu 29 (90,63 %), zbylých 9,38 % tedy 3 respondenti nejsou spokojeni se službami RegioJet. Spokojených respondentů u dopravce Leo Express je 25 (83,33 %) a nespokojených respondentů je u téhož dopravce 5 (16,67 %). Následuje dopravce Arriva Expres se zastoupením 3 respondentů (100 %). Seznam nespokojených cestujících u konkrétního dopravce a věkové kategorie je v tabulce č. 4.15.

## **4.2 Shrnutí základních zjištění**

Většina cestujících odpovídajících v dotazníkovém šetření využívá železniční dopravu jen příležitostně (70 %). Cestující nejčastěji preferují v rámci nabízených služeb České dráhy (51 %). Reálně cestující převážně využívají taktéž České dráhy a to ze 70 % dotázaných. Většina dotázaných cestujících si vybrala pro svou jízdu nižší vozovou třídu. Cestující, kteří reálně využívají dopravce, kterého i preferují je 73 % dotázaných. Zbylých 27 % dotázaných cestujících, kterým brání ve využívání preferovaného dopravce především dostupnost, cena a komfort, by jinak nebýt těchto nedostatků rádi svého preferovaného dopravce využívali.

Cestující z nabízených služeb nejčastěji využívají internetovou bezdrátovou síť (21,82 %), občerstvení (19,64 %), dostupné elektrické zásuvky (18,91 %), zákaznické slevy (12,36 %) a návaznou dopravu (7,27 %). S kvalitou služeb dopravce je spokojeno 86 % dotázaných cestujících. Zbýlých 14 % je nespokojeno především s problémy s internetovým bezdrátovým připojením, s nečistotou, s nedodržením doby odjezdů a nedostačujícím komfortem. Kvalitu přepravy cestující hodnotili z hlediska bezpečnosti, která získala na stupnici hodnocení „spokojen(a)“ 68 %, dále cestující hodnotili cenu přepravy, která získala v nejlepším možném ohodnocení 59 %. Dalším hodnocením v rámci kvality, kterou měli respondenti na stupnici hodnocení ohodnotit byl komfort, jehož nejvyšší nejlepší ohodnocení dosáhlo 31 % a poslední s nejnižším a zároveň nejvyšším procentuálním hodnocením, které cestující ohodnotili byla spolehlivost, která si získala 24 %. Dotázaní cestující nejčastěji využívají železniční osobní dopravu za účelem vycestování na výlet, tuhle možnost volí 50 % respondentů.

### **4.3 Návrh opatření na zlepšení současného stavu přepravy osob po železnici**

Ze zásadních poznatků z předchozích podkapitol, kde jsem se zaměřila na vyhodnocení dotazníkového šetření vypracuji návrh na zlepšení současného stavu přepravy osob po železnici.

Cestujících, kteří by rádi využívali preferovaného dopravce, ale reálně využívají jiného dopravce je 27 %. Z výsledků šetření, co cestující k takovému rozhodnutí vede jsou u jednotlivých dopravců rozdílné priority cestujících. Dotázaní cestující reálně nevyužívají RegioJet především z hlediska časové či místní dostupnosti. Navrhuji proto provést podrobnější výzkum, kde by dopravce RegioJet zjistil, jak by bylo vhodné tuto situaci napravit. Dále proč cestující reálně nevyužije pro svou jízdu RegioJet je i málo vyhovující komfort a cena. Z důvodu dostupnosti cestujícím nevyhovuje ani dopravce Leo Express. Dostupnost však u Leo Expressu není natolik slabým místem jako u RegioJetu, ale i tak je pro cestujícího, který chtěl Leo Express využít rozhodující. Dále co cestujícího u Leo Expressu ovlivňuje je cena a komfort, ale v menší míře, než je tomu u RegioJetu. Cestující, kteří by rádi využili České dráhy dají přednost jinému dopravci z hlediska komfortu. Komfort je, jak se ukázalo pro cestující velmi důležitý a je zmíněn u třech dopravců. Navrhuji, aby se dopravci zaměřili na zlepšení komfortu pro cestující.

Dále je v dotazníku položka se zaměřením, jak jsou cestující spokojeni s kvalitou služeb u dopravce, kterého reálně zvolili, uvedlo svou nespokojenost 14 % cestujících z celkového počtu dotázaných. U dopravce České dráhy jsou cestující nejčastěji nespokojeni s internetovou bezdrátovou sítí, zastaralostí vlaků, nedodržení doby odjezdu, nečistotou a opět se opakujícím komfortem. U dopravce Leo Express cestující není spokojen s prostorem na toaletách, který je nedostačující, a proto by se měl Leo Express na tento problém zaměřit. U RegioJetu cestujícím vadí nedodržení doby odjezdu. Ohledně bezdrátové internetové sítě, která je pro cestující nedostatečná u dopravce České dráhy, navrhuji, aby se dopravce domluvil s operátory sítí na lepší dostupnosti signálu, a systém palubní wifi modernizoval, a to už z toho důvodu, že žijeme v době, kdy si v mnoha případech nedovedeme představit život bez moderních technologií, nehledě na to, že je to z dotazníkového šetření nejčastěji využívaná služba mezi cestujícími. Doporučuji Českým drahám změnit úklidovou firmu, protože cestující nejsou spokojeni s nynější čistotou ve vagonech. České dráhy by se měly dále zaměřit na modernizaci vozového parku, která je cestujícími také velmi často zmiňována.

## Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zpracovat návrh opatření na zlepšení současného stavu přepravy osob po železnici. Návrh opatření na zlepšení současného stavu jsem provedla na základě marketingového průzkumu. V Marketingovém průzkumu jsem se zaměřila na nabídku služeb poskytovaných dopravci v železniční osobní dopravě na železniční síti v ČR.

V první části bakalářské práce jsem se zabývala pojmy služba a kvalita. Podrobně jsem se zabývala službami u jednotlivých dopravců, které dopravci poskytují cestujícím. Služby jsem si rozdělila do mnou vytvořených podkapitol.

Marketingový průzkum jsem provedla pomocí dotazníkového šetření. V dotazníku jsem respondenty rozdělila do čtyř věkových kategorií a podle pohlaví. Zastoupení mužů a žen bylo velmi vyrovnané, a proto jsem se muži a ženami dále nezaobírala. Zaměřila jsem se ve vyhodnocení výsledků pouze na věkovou kategorii. Dotazníkové šetření jsem zaměřila na nejznámější dopravce jako jsou České dráhy, RegioJet, Leo Express a Arriva Express. Výsledky z dotazníkového šetření jsem zaznamenala do grafů a tabulek a okomentovala podrobným komentářem.

V návrhu opatření se soustředím na nedostatky vyhodnocené cestujícími. Na základě výsledků dotazníkového šetření jsem zjistila, že cestující nejčastěji využívají internetovou bezdrátovou síť a také je velmi žádané občerstvení. Naopak cestující nejsou spokojeni s komfortem během přepravy, někdy také s výpadky, nebo nedostatečně silným bezdrátovým internetovým připojením a čistotou, která je ve většině případů nedostačující.

Marketingový průzkum nabídky služeb ukázal, že cestující služby využívají ve velké míře. S kvalitou služeb je spokojena většina cestujících. Jen malý počet cestujících s kvalitou služeb není spokojen. Nejspokojenějšími cestujícími jsou senioři ve věku nad 65 let. Nejspokojenější cestující má dopravce České dráhy.

## Seznam zdrojů

- [1] GROS, Ivan a kol. *Velká kniha logistiky*. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5. Dostupné také z: [https://vydavatelstvi.vscht.cz/katalog/publikace?uid=uid\\_isbn-978-80-7080-952-5](https://vydavatelstvi.vscht.cz/katalog/publikace?uid=uid_isbn-978-80-7080-952-5).
- [2] Kvalita (jakost). In: *ManagementMania.com* [online]. Wilmington (DE) 2011 2020, 18.11.2018 [cit. 2019.11.23]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/kvalita-jakost>
- [3] ZAPLETALOVÁ, Šárka. Marketing služeb a kvalita (2.) | Marketingové noviny.cz. *Marketingové noviny.cz* [online]. Praha: Marketingové noviny, Helena Kopecká, © 2001 - 2019 [cit. 2019-11-23]. Dostupné z: [http://www.marketingovenoviny.cz/marketing\\_1556/](http://www.marketingovenoviny.cz/marketing_1556/).
- [4] ZELENÝ, Lubomír a kol. *Osobní doprava*. Praha: C.H. Beck, 2017. ISBN 978-80-7400-681-4.
- [5] DRDLA, Pavel. *Osobní doprava regionálního a nadregionálního významu*. Pardubice: Univerzita Pardubice, © 2018. ISBN 978-80-7560-189-6.
- [6] Český rozhlas. Co nabízejí jídelní vozy ve vlacích dnes? Už to nejsou předražená jídla | *Regiony. Rádio vašeho kraje | Český rozhlas* [online]. Copyright © 1997 [cit. 2020.01.02]. Dostupné z: <https://regiony.rozhlas.cz/co-nabizeji-jidelni-vozy-ve-vlakch-dnes-uz-nejsou-predrazena-jidla-7426556>
- [7] ČESKÉ DRÁHY A.S. *Jídelní vozy a občerstvení ve vlaku | České dráhy* [online]. Praha: České dráhy, © 2016 [cit. 2020\_01\_02]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/dalsi-sluzby/jidelni-vozy-a-obcerstveni-ve-vlakch/-26738/>.
- [8] REGIOJET a.s. | *Služby na palubě pro vás. RegioJet | Autobusy a vlaky* [online]. Copyright © [cit. 2020.01.02]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/servis/sluzby-ve-vlakch/>
- [9] Leo Express. *Občerstvení ve vlaku a autobuse - Leo Express*. [online]. [cit. 2020.01.02]. Dostupné z: <https://www.leoexpress.com/cs/nase-sluzby-obcerstveni>
- [10] ARRIVA TRANSPORT ČESKÁ REPUBLIKA a.s. *Servis na palubě - Arriva*. *Arriva* [online]. Copyright © ARRIVA TRANSPORT ČESKÁ REPUBLIKA a.s.

- 2020 [cit. 2020.01.02]. Dostupné z: <https://www.arriva.cz/cs/info-na-cestu/servis-na-palube>
- [11] ČESKÉ DRÁHY A.S. *Prémiové a doplňkové služby* | *České dráhy* [online]. Praha: České dráhy, © 2016 [cit. 2020\_01\_28]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/dalsi-sluzby/premiove-a-bonusove-sluzby/-26851/>
- [12] REGIOJET a.s. | *Zábavní portál po celou dobu jízdy. RegioJet | Autobusy a vlaky* [online]. Copyright © [cit. 2020.01.28]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/servis/sluzby-ve-vlaku/zabavni-portal.html>
- [13] Leo Express. *Popis tříd* | *Leo Express*. [online]. [cit. 2020.01.28]. Dostupné z: <https://www.leoexpress.com/cs/nase-sluzby/popis-trid>
- [14] ARRIVA TRANSPORT ČESKÁ REPUBLIKA a.s. *Praha - Slovácko - Nitra - Arriva. Arriva* [online]. Copyright © ARRIVA TRANSPORT ČESKÁ REPUBLIKA a.s. 2020 [cit. 2020.01.28]. Dostupné z: <https://www.arriva.cz/cs/autobusy-a-vlaky/vlaky/arriva-express/praha-slovacko-nitra>
- [15] NÁDVORNÍKOVÁ, Johana. *Jak je to s internetem ve vlacích?* | *Kvalitní internet. Kvalitní internet* | *Kvalitní internet* [online]. Copyright © 2019 [cit. 2020.01.28]. Dostupné z: <https://www.kvalitni-internet.cz/jak-je-s-internetem-ve-vlacich>
- [16] České dráhy, a. s. | *Elektrické zásuvky jsou v dalších vlacích, letos přibudou i v Pendolinech. České dráhy, a. s. | Úvodní stránka* [online]. Copyright © 2007 České dráhy, a. s. [cit. 2020\_02\_01]. Dostupné z: <http://www.ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/-10499/>
- [17] ČESKÉ DRÁHY A.S. *Služby pro cestující na vozíku* | *České dráhy* [online]. Praha: České dráhy, © 2016 [cit. 2020\_02\_02]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/cestovani-zdravotne-hendikepovanych/-29456/>
- [18] ČESKÉ DRÁHY A.S. *Služby pro osoby se zrakovým postižením* | *České dráhy* [online]. Praha: České dráhy, © 2016 [cit. 2020\_02\_01]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/cestovani-zdravotne-hendikepovanych/-29453/>
- [19] Leo Express. *Přeprava psů* | *Leo Express*. [online]. [cit. 2020.02.02]. Dostupné z: <https://www.leoexpress.com/cs/nase-sluzby/preprava/psu>

- [20] ČESKÉ DRÁHY A.S. *Služby pro osoby se sluchovým postižením* | *České dráhy* [online]. Praha: České dráhy, © 2016 [cit. 2020\_02\_02]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/cestovani-zdravotne-hendikepovanych/-29455/>
- [21] REGIOJET a.s. | *Komfort ve vlacích a autobusech RegioJet i pro imobilní cestující. RegioJet | Autobusy a vlaky* [online]. Copyright © [cit. 2020.02.02]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/servis/imobilni-cestujici/>
- [22] Leo Express. *Přeprava vozíčkářů vlakem a autobusem* | *Leo Express*. [online]. [cit. 2020.02.02]. Dostupné z: <https://www.leoexpress.com/cs/nase-sluzby/preprava/vozik>
- [23] VOTOČKOVÁ, Petra. *Poradíme si ..... s cestováním vlakem a letadlem na invalidním vozíku. Můžeš* [online]. 8.2.2017 [cit. 2020-04-04]. Dostupné z: <https://poradimesi.cz/situace/poradime-si-s-cestovanim-vlakem-letadlem-na-invalidnim-voziku/>
- [24] ČESKÉ DRÁHY A.S. *Přepravuji psa nebo jiné zvíře* | *České dráhy* [online]. Praha: České dráhy, © 2016 [cit. 2020\_02\_01]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/dalsi-sluzby/psi-kola-a-jina-zavazadla/-26528/>
- [25] REGIOJET a.s. | *Přeprava zavazadel, dětí a zvířat. RegioJet | Autobusy a vlaky* [online]. Copyright © [cit. 2020.02.02]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/ceny-a-jizdenky/preprava-zavazadel-a-zvirat/index.html>
- [26] Web o životě a cestování se psem. *Se psem vlakem. Se psem* [online]. [cit. 2020-02-02]. Dostupné z: <https://www.sepsem.cz/index.php?stranka=vlakem>
- [27] ČESKÉ DRÁHY A.S. *Vezu kolo* | *České dráhy* [online]. Praha: České dráhy, © 2016 [cit. 2020\_02\_02]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/dalsi-sluzby/psi-kola-a-jina-zavazadla/-26463/>
- [28] Leo Express. *Přeprava jízdních kol ve vlaku* | *Leo Express*. [online]. [cit. 2020.03.02]. Dostupné z: <https://www.leoexpress.com/cs/nase-sluzby/preprava/jizdni-kola/train>
- [29] Leo Express. *Přeprava lyží a snowboardů ve vlaku* | *Leo Express*. [online]. [cit. 2020.02.03]. Dostupné z: <https://www.leoexpress.com/cs/nase-sluzby/preprava/lyze-snowboardy/preprava-lyzi-a-snowboardu-ve-vlaku>



- [30] KONEČNÝ, Vratislav. *Z vlaku rovnou na sjezdovky nebo do běžeckých stop - Novinky.cz. Novinky.cz – nejčtenější zprávy na českém internetu* [online]. Copyright © 2003 [cit. 2020.02.03]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/vase-zpravy/clanek/z-vlaku-rovnou-na-sjezdovky-nebo-do-bezeckych-stop-40182174>
- [31] Leo Express. *Smile Club | Leo Express*. [online]. [cit. 2020.02.04]. Dostupné z: <https://www.leoexpress.com/cs/nase-sluzby/smile-club>
- [32] ČESKÉ DRÁHY A.S. *Benefity ČD Body | České dráhy* [online]. Praha: České dráhy, © 2016 [cit. 2020\_02\_08]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/eshop/vernostni-program/benefity-cd-body/default.php>
- [33] GfK. *Od věrnostní karty zákazníci očekávají jednoduchost, úsporu a jasný systém odměn. Gfk* [online]. Copyright © GfK 2020 [cit. 2020.02.15]. Dostupné z: <https://www.gfk.com/cz/insights/press-release/od-vernostni-karty-zakaznici-ocekavaji-jednoduchost-usporu-a-jasny-system-odmen/>
- [34] ČESKÉ DRÁHY A.S. *In Karta - Dospělý 26 let a starší | České dráhy* [online]. Praha: České dráhy, © 2016 [cit. 2020\_02\_15]. Dostupné z: [https://www.cd.cz/jizdne/in-karta/default.htm?gclid=Cj0KCQiAyp7yBRCwARIsABfQsnSa4Kc2ZuXJI\\_b1wqDqIw9mPrvEfRvyYQ6Xd-EGqnlftfUtZjuHOHV0aAkjXEALw\\_wcB](https://www.cd.cz/jizdne/in-karta/default.htm?gclid=Cj0KCQiAyp7yBRCwARIsABfQsnSa4Kc2ZuXJI_b1wqDqIw9mPrvEfRvyYQ6Xd-EGqnlftfUtZjuHOHV0aAkjXEALw_wcB)
- [35] REGIOJET a.s. | *Kreditová jízdenka v kapse se vyplatí!. RegioJet | Autobusy a vlaky* [online]. Copyright © [cit. 2020.02.15]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/kreditova-jizdenka/>
- [36] ČESKÉ DRÁHY A.S. *Vše o stanici | České dráhy* [online]. Praha: České dráhy, © 2016 [cit. 2020\_01\_02]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/stanice/>
- [37] REGIOJET a.s. | *Čekárny/Lounge. RegioJet | Autobusy a vlaky* [online]. Copyright © [cit. 2020.02.23]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/servis/cekarny-lounge/>
- [38] REGIOJET a.s. | *Parkování k vlakové jízdence. RegioJet | Autobusy a vlaky* [online]. Copyright © [cit. 2020.02.23]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/servis/parkovani/>
- [39] ČESKÉ DRÁHY A.S. *Návazná doprava | České dráhy* [online]. Praha: České dráhy, © 2016 [cit. 2020\_02\_23]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/dalsi-sluzby/navazna-doprava/default.htm>

- [40] REGIOJET a.s. | *Doprava k vlaku a autobusu. RegioJet | Autobusy a vlaky* [online]. Copyright © [cit. 2020.02.23]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/servis/doprava-k-vlaku-a-autobusu/>
- [41] Leo Express. *Služby navíc | Leo Express.* [online]. [cit. 2020.02.23]. Dostupné z: <https://www.leoexpress.com/cs/nase-sluzby/navic>
- [42] ŘEZNÍČEK, Bohumil a Pavel ŠARADÍN. *Marketing v dopravě.* Praha: Grada, 2001. Manažer. ISBN 80-247-0051-4.
- [43] OCHRANA, František. *Metodologie, metody a metodika vědeckého výzkumu.* Praha: Karolinum, 2019. ISBN 978-80-246-4200-0.
- [44] HLAĎO, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu pro učitele středních škol* [online]. Brno: Mendelova univerzita, 2020. Dostupný z: ISBN Studijní text Úvod do pedagogického výzkumu byl připraven jako součást projektu Inovace pregraduálního vzdělávání učitelů středních škol v kombinované formě studia (reg. č. CZ.1.07/2.2.00/) realizovaného v rámci operačního programu Vzdělávání pro konkurenceschopnost za finanční podpory MŠMT a EU.

## Seznam grafických objektů

Graf 4.1	Věk respondenta .....	41
Graf 4.2	Pohlaví respondenta.....	42
Graf 4.3	Pravidelnost cestování cestujících.....	43
Graf 4.4	Respondentem preferovaný dopravce .....	44
Graf 4.5	Respondentem reálně využívaný dopravce .....	46
Graf 4.6	Zastoupení cestujících ve vozových třídách Českých drah .....	48
Graf 4.7	Zastoupení cestujících ve vozových třídách RegioJetu.....	49
Graf 4.8.	Zastoupení cestujících ve vozových třídách Leo Expressu .....	50
Graf 4.9	Zastoupení cestujících ve vozové třídě Arriva Express .....	51
Graf 4.10	Využitelnost dopravců cestujícími.....	52
Graf 4.11	Důvody cestujících .....	53
Graf 4.12	Nejčastěji využívané služby cestujícími .....	55
Graf 4.13	Cestujícími vyhodnocená spolehlivost v osobní železniční dopravě.....	60
Graf 4.14	Cestujícími vyhodnocená bezpečnost v osobní železniční dopravě .....	61
Graf 4.15	Cestujícími vyhodnocená cena přepravy v osobní železniční dopravě ....	62
Graf 4.16	Cestujícími vyhodnocený komfort v osobní železniční dopravě.....	63
Graf 4.17	Účel využitelnosti .....	64
Tab. 4.1	Věk respondenta .....	41
Tab. 4.2	Pohlaví respondenta.....	42
Tab. 4.3	Pravidelnost cestování cestujících.....	43
Tab. 4.4	Respondentem preferovaný dopravce .....	44
Tab. 4.5	Respondentem reálně využívaný dopravce .....	46
Tab. 4.6	Zastoupení cestujících ve vozových třídách Českých drah .....	48
Tab. 4.7	Zastoupení cestujících ve vozových třídách RegioJetu.....	49
Tab. 4.8	Vyhodnocení možnosti „jiné“ ve vozových třídách RegioJetu.....	49
Tab. 4.9	Zastoupení cestujících ve vozových třídách Leo Expressu .....	50
Tab. 4.10	Zastoupení cestujících ve vozové třídě Arriva Express.....	51
Tab. 4.11	Využitelnost dopravců cestujícími.....	52
Tab. 4.12	Důvody cestujících .....	54
Tab. 4.13	Nejčastěji využívané služby cestujícími .....	56

Tab. 4.14	Spokojenost cestujících se službami.....	58
Tab. 4.15	Vyhodnocení odpovědi „ne“ .....	59
Tab. 4.16	Cestujícími vyhodnocená spolehlivost v osobní železniční dopravě.....	60
Tab. 4.17	Cestujícími vyhodnocená bezpečnost v osobní železniční dopravě .....	61
Tab. 4.18	Cestujícími vyhodnocená cena přepravy v osobní železniční dopravě ....	62
Tab. 4.19	Cestujícími vyhodnocený komfort v osobní železniční dopravě.....	63
Tab. 4.20	Účel využitelnosti .....	65
Tab. 4.21	Vyhodnocení možnosti „jiné“ .....	65
Tab. 4.22	Spokojenost a nespokojenost se službami u jednotlivých dopravců .....	66

## Seznam zkratek

MHD	městská hromadná doprava
Os	Osobní vlak
Sp	Spěšný vlak
R	Rychlík
Rx	Rychlík vyšší kvality
Ex	Expres
IC	InterCity
EC	EuroCity
rj	Railjet
SC	SuperCity
EN	Euronight

## Dotazník

Dotazník pro cestující v osobní železniční dopravě

Vážený cestující,

jmenuji se Jana Čechová a studuji Vysokou školu logistiky v Přerově obor Dopravní logistika. Dovoluji si Vás oslovit o vyplnění krátkého dotazníku, který bude sloužit jako podklad pro zpracování bakalářské práce s názvem „Marketingový průzkum nabídky služeb v osobní železniční dopravě“. Získané odpovědi mi umožní vyhodnotit spokojenost cestujících s nabízenými službami v osobní železniční dopravě poskytovaných jednotlivými dopravci.

Vyplnění dotazníku je anonymní a dobrovolné.

Své odpovědi označte křížkem, popřípadě dopsáním textu.

1. Jak často využíváte železniční osobní dopravu?

- denně                       pouze v pracovní dny                       pouze o víkendu                       příležitostně

2. Kterého dopravce železniční osobní dopravy preferujete v rámci nabízených služeb? (lze zaškrtnout více možností)

- České dráhy                       RegioJet                       LeoExpress                       Arriva Express

3. Kterého dopravce železniční osobní dopravy reálně využíváte a kterou vozovou třídu? (lze zaškrtnout více možností)

- |                                      |                                      |                                     |   |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> České dráhy | <input type="checkbox"/> RegioJet    | <input type="checkbox"/> LeoExpress | <input type="checkbox"/> Arriva Express |
| ↳ <input type="checkbox"/> 2. třída  | ↳ <input type="checkbox"/> Standard  | ↳ <input type="checkbox"/> Economy  |   |
| <input type="checkbox"/> 1. třída    | <input type="checkbox"/> Business    | <input type="checkbox"/> Business   |   |
|                                      | <input type="checkbox"/> jiné: ..... | <input type="checkbox"/> Premium    |   |

4. Uveďte, z jakého důvodu reálně využíváte jiného dopravce než toho, kterého preferujete? (odpovídejte prosím, pokud se Vám odpovědi neshodují u otázek číslo 2 a 3)

důvod: .....

5. Jaké služby nejčastěji využíváte? (lze zaškrtnout více možností)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> věrnostní program* | <input type="checkbox"/> internetová bezdrátová síť | <input type="checkbox"/> přeprava zvířete         |
| <input type="checkbox"/> zákaznické slevy** | <input type="checkbox"/> dostupnost ele. zásuvek    | <input type="checkbox"/> přeprava sport. vybavení |
| <input type="checkbox"/> občerstvení        | <input type="checkbox"/> služby ve stanici          | <input type="checkbox"/> oddíly pro děti          |
| <input type="checkbox"/> imobilní cestující | <input type="checkbox"/> tichý oddíl                | <input type="checkbox"/> návazná doprava          |
| <input type="checkbox"/> jiné: .....        |   |   |

6. Jste spokojeni s kvalitou služeb dopravce, se kterým jste reálně zvolil(a) přepravu?

- ano
- ne (pokud ne, prosím uveďte, která služba(y) byste chtěl(a) zlepšit a u kterého dopravce, případně napište návrh nové služby)
- zlepšení stávající služby: .....
- návrh nové služby: .....

7. Jak hodnotíte kvalitu přepravy v osobní železniční dopravě? (prosím číselně ohodnoťte)

1 = spokojen(á), 2 = spíše spokojen(á), 3 = spíše nespokojen(á), 4 = nespokojen(á)

- |              |       |               |       |
|--------------|-------|---------------|-------|
| spolehlivost | ..... | cena přepravy | ..... |
| bezpečnost   | ..... | komfort       | ..... |

8. Za jakým účelem nejčastěji využíváte železniční osobní dopravu?

- za práci
- za studiem
- výlety
- jiné: .....

Jaké je Vaše pohlaví?

- žena
- muž

Do které kategorie patříte?

- žák od 6 do 18 let
- student od 18 do 26 let
- dospělý
- senior 65+

\*Věrnostní program (ČD Body, Smile Club)

\*\*Zákaznické slevy (In Karta, Kreditovka)

Děkuji Vám za pomoc a Váš čas.

Přerov 12. 12. 2019

<b>Autor/ka</b>	<b>Jana Čechová, DiS.</b>
<b>Název BP</b>	Marketingový průzkum nabídky služeb v osobní železniční dopravě
<b>Studijní obor</b>	<b>DOL</b>
<b>Rok obhajoby BP</b>	<b>2020</b>
<b>Počet stran</b>	60
<b>Počet příloh</b>	1
<b>Vedoucí BP</b>	<b>prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.</b>
<b>Anotace</b>	Bakalářská práce zkoumá požadavky cestujících v osobní železniční dopravě na základě marketingového průzkumu zaměřeného na nabídku služeb poskytovaných dopravci. Průzkum byl zaměřen na veškeré služby u dopravců České dráhy, RegioJet, Leo Express a Arriva Express. Byl analyzován přehled služeb, které cestující nejčastěji využívají, a kterého dopravce opakovaně preferují v rámci nabízených služeb. Pro zpracování návrhu opatření na zlepšení současného stavu železniční přepravy osob byly použity výsledky dotazníkového šetření, jejich vyhodnocení je součástí praktické části.
<b>Klíčová slova</b>	osobní doprava, železniční doprava, cestující, vozová třída, služby cestujících
<b>Místo uložení</b>	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
<b>Signatura</b>	