



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

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

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Diplomová práce

Železniční doprava v podmínkách cestovního ruchu

Vypracoval: Bc. Martina Kašparová
Vedoucí práce: Mgr. Vladimír Dvořák

České Budějovice 2014

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Martina KAŠPAROVÁ**
Osobní číslo: **E12579**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Železniční doprava v podmínkách cestovního ruchu**
Zadávající katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

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

Cíl práce:

Poukázat na význam železniční dopravy v cestovním ruchu. Provést komparaci subjektů železniční dopravy v České republice. Připravit návrh projektu produktu cestovního ruchu.

Metodický postup:

1. Studium teoretických východisek
2. Analýza současného stavu železniční dopravy
3. Příprava a realizace terénního šetření
4. Analýza trhu
5. Návrhy a opatření

Rámcová osnova:


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

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **60 - 80 stran**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:


DUVAL, D. T. *Tourism and transport: modes, networks and flows*. Clevedon: Channel View Publications, 2007. ISBN 978-1-84541-063-6.
FORET, M. a V. Foretová. *Jak rozvíjet místní cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s r.o., 2001. ISBN 80-247-0207-X.
MIRVALD, S. *Geografie dopravy II: silniční a železniční doprava*. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita, 2000. 80-7082-637-8.
SEIDENGLANZ, D. *Železnice v Evropě a evropská dopravní politika*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006. ISBN 80-210-4221-4.
TOMEŠ, Z. a T. POSPÍŠIL. *Ekonomické aspekty železniční dopravy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006. ISBN: 80-210-4220-6.
ZURYNEK, J., ZELENÝ, L. a M. MERVART. *Dopravní procesy v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-335-5.

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

Datum zadání diplomové práce: **11. ledna 2013**
Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2014**


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

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (2B)
370 05 České Budějovice


Ing. Viktor Vojtko, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 4. března 2013

Prohlášení

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

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v plném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích, 29. dubna 2014

.....
Bc. Martina Kašparová

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu diplomové práce Mgr. Vladimírovi Dvořákovi za odborné vedení, pomoc a trpělivost při zpracování této diplomové práce.

Současně děkuji panu Petrovi Vondráčkovi z Generálního ředitelství Českých drah za odborné rady, věcné připomínky a vstřícnost při konzultacích.

Obsah

1	Úvod.....	2
2	Literární rešerše.....	3
2.1	Cestovní ruch	3
2.1.1	<i>Služby v cestovním ruchu</i>	<i>5</i>
2.2	Dopravní služby	6
2.2.1	<i>Role dopravy v cestovním ruchu</i>	<i>7</i>
2.3	Železniční doprava.....	9
2.3.2	<i>Železniční doprava v cestovním ruchu.....</i>	<i>11</i>
2.4	Marketing v cestovním ruchu.....	14
2.4.1	<i>Marketingový mix cestovního ruchu.....</i>	<i>15</i>
3	Metodika	21
4	Situační analýza železniční dopravy.....	22
4.1	Železniční doprava v České republice	22
4.1.1	<i>Železniční síť a železniční vozový park.....</i>	<i>22</i>
4.1.2	<i>Provozování železniční dopravní cesty</i>	<i>27</i>
4.1.3	<i>Dopravci působící na trhu železniční osobní dopravy.....</i>	<i>28</i>
4.1.4	<i>Železniční doprava v podmínkách cestovního ruchu.....</i>	<i>29</i>
4.2	Vlaky turistické, příležitostné, nostalgické a charterové.....	31
4.2.1	<i>Vlaky vypravované Českými drahami.....</i>	<i>33</i>
4.2.2	<i>Vlaky vypravované soukromými železničními společnostmi.....</i>	<i>36</i>
4.3	Vlaky pravidelné přepravy – komparace	39
4.3.1	<i>Železniční dopravci v rámci komparace</i>	<i>41</i>
4.3.2	<i>Kritéria komparace</i>	<i>45</i>
5	Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání.....	54
5.1	Příprava a realizace dotazníkového šetření	54
5.2	Vyhodnocení dotazníků	54
5.3	Závěry z dotazníkového šetření	64
5.4	Vyhodnocení hypotéz.....	66
6	Návrhy a opatření	67
7	Návrh produktu cestovního ruchu	69
8	Závěr	77
I.	Summary.....	78
II.	Seznam použitých zdrojů	79
III.	Seznam obrázků, tabulek a grafů.....	85
IV.	Seznam příloh.....	87

1 Úvod

Železniční doprava vyskytující se v České republice od 20. let 19. stol. již nespočívá jen v přesunu mezi bydlištěm a cílovou destinací, případně mezi turistickými objekty, ale také v turistické atraktivitě samotné železniční dopravy. Železniční památky jako staniční budovy, mosty, tunely nebo historické lokomotivy a přípojné vozy, které se na našem území dochovaly, se nyní těší rostoucímu zájmu, a to jak nadšenců železnic, tak i široké veřejnosti.

Jízda vlakem se sama o sobě často stává rekreačním zážitkem, a pokud dojde např. ke spojení s nostalgií starých časů v podobě historického vozu a nádherné přírody může se jednat o báječný tip na výlet s kamarády nebo rodinnou. Oblíbené a turisticky zajímavé jsou také vlaky vyhlídkové nebo vzpomínkové a právě takové atrakce, které spojují krásu přírody s technickými zajímavostmi, dva kraje a různé možnosti trávení volného času mají z hlediska podpory cestovního ruchu největší hodnotu a ohlas.

Velký význam z hlediska cestovního ruchu mají nejen vlaky s bohatou historií, ale také vlaky, které tvoří současnost a budoucnost železniční dopravy. Dříve, pokud chtěl člověk jet vlakem, nezbývalo mu nic jiného, než využít služeb Českých drah. Ale časy se mění a Česká republika zažívá úsvit v železniční dopravě v podobě soukromých železničních dopravců, kteří se na našem území objevili již v roce 1995, kdy vyjely první výletní vlaky soukromé společnosti Jindřichohradecké místní dráhy.

Hlavním cílem diplomové práce je poukázat na význam železniční dopravy v cestovním ruchu. Dílčím cílem je provedení komparace subjektů železniční dopravy v České republice a příprava návrhu projektu produktu cestovního ruchu. Přičemž pro naplnění cílů diplomové práce byly stanoveny následující čtyři hypotézy:

- H1:** Cestující v železniční dopravě v rámci terénního šetření nejčastěji cestují ve skupinách.
- H2:** U zkoumaného vzorku cestujících je nejdůležitějším faktorem při výběru železniční dopravy cena jízdného.
- H3:** Respondenti tvrdí, že kvalita poskytovaných služeb železničními dopravci v České republice je dostačující.
- H4:** Na trase Praha – Ostrava 60% cestujících dává přednost železničnímu dopravci České dráhy, a.s.

2 Literární rešerše

2.1 Cestovní ruch

Sharpley (2006, str. 5) považuje cestování a cestovní ruch za největší světový průmysl. I když je velmi sporné, zda termín průmysl je vhodné používat, není však již pochyb o tom, že se jedná o obrovskou globální ekonomickou hodnotu v rámci cestování a cestovního ruchu, jenž má významné ekonomické, environmentální a socio-kulturní důsledky.

Cestovní ruch má v současnosti trvalé místo ve společenském a hospodářském životě mnoha zemí světa, Českou republiku nevyjímaje. Každoročně se jej účastní miliony účastníků, kteří si chtějí během dovolené a víkendů nejen odpočinout a načerpat nové síly, ale také něco zažít, poznat a dovědět se (Orieška, 2010, str. 3).

Základem cestovního ruchu se stala přirozená touha člověka po změně, po dálce, jeho potřeba poznávat různé národy, jejich mentalitu a kulturu a hlavně dychtivost vidět vše na vlastní oči. Tím, že se z cestování jednotlivců (cestovatelů) stávala masová aktivita, se cestovní ruch dostával do politických, hospodářských a kulturních souvislostí (Štemberk, 2009, str. 7).

Horner & Swarbrooke (2003, str. 54) nepovažují cestovní ruch za samostatné odvětví, ale za činnost, která je výsledkem služeb jiných odvětví, jako jsou ubytování, stravování a doprava. Jestliže jde výslovně o nějaký průmysl cestovního ruchu, pravděpodobně se skládá ze služeb pořadatelů zájezdů tj. cestovních kanceláří a cestovních agentur.

I přes odlišný vývoj cestovního ruchu v rámci různých ekonomik daných zejména vnitřními faktory jednotlivých zemí, v důsledku probíhajících globalizačních procesů je turismus celého světa ovlivněn prakticky shodnými vnějšími faktory. Jsou to zejména faktory politicko-ekonomické, faktory související s globalizačními, integračními a liberalizačními procesy, ale také faktory bezpečnostní, technicko-technologické, demografické či sociální a další (Palatková & Zichová, 2011, str. 17).

Pojem cestovní ruch, nám dnes tak známý, se začal objevovat až ve 30. letech, a to nejprve zřídka. Představoval sjednocující název pro ruch cizinecký a turistický. U jeho zrodu opět inspirovaného německou terminologií stála významná osobnost slovenského hospodářského života a pozdější ministr obchodu prof. Imrich Karvaš (Štemberk, 2009, str. 14).

Nejčastěji používaná definice je podle UNWTO (United Nations World Tourism Organization), která říká: „*Cestovní ruch zahrnuje aktivity osob cestujících a pobývajících v místech mimo své obvyklé prostředí, po dobu kratší než jeden rok za volným časem, obchodem a jinými účely*“ (Goeldner & Ritchie, 2009, str. 7).

Jakubíková (2012, str. 18) ve své publikaci označuje cestovní ruch za pohyb lidí mimo jejich vlastní prostředí do míst, která jsou vzdálená od místa jejich bydliště, za různými účely, vyjma migrace a výkonu normální denní práce.

Francová (2003, str. 12) naopak považuje cestovní ruch jako jiný výraz pro cestování. Přičemž definici cestovního ruchu spojuje s využitím volného času, poznáváním a rekreací, do které zahrnuje aktivity osob, jež cestují a pobývají v místech mimo jejich obvyklé prostředí po dobu nepřesahující jeden rok. V převážné většině případů za účelem vyplnění volného času.

Na základě shrnutí názorů některých autorů a určitých základních rysů, resp. tří hlavních motivů pro účast na cestovním ruchu lze cestovní ruch definovat jako dočasnou změnu místa pobytu, tj. cestování a přebývání mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase, a to za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi (Petrů, 2007, str. 29).

Sharpley (2006, str. 16) v této souvislosti uvádí jednoduchý způsob, jak přemýšlet o cestovním ruchu. Skládá se ze tří základních prvků: turisté - jejich požadavky, očekávání, motivace a chování; cíl – kde dojde k turistickým zážitkům a kde jsou přínosy a náklady na rozvoj cestovního ruchu ponechány; cestování a cestovní ruch - nespočet podniků a organizací, které souhrnně obstarávají potřeby pro turisty.

2.1.1 Služby v cestovním ruchu

Cestovní ruch je neoddělitelně spojen s poskytováním služeb. Službami v cestovním ruchu se rozumějí ekonomické statky, které mají převážně nehmotný charakter a představují různorodý soubor užitných efektů určených k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu (Parmová, Dvořák, & Frková, 2013, str. 141).

Služby jsou rozhodující součástí produktu cestovního ruchu, které mají průřezový charakter, tj. produkují je nejen podniky cestovního ruchu, ale i další subjekty soukromého a veřejného sektoru. Všeobecně platí, že služby se spotřebovávají ve všech sférách ekonomiky, tj. ve výrobě, distribuci i spotřebě (Hesková, Beránek, Dvořák, Novacká, & Oriška, 2006, str. 99).

Francová (2003, str. 28) definuje službu jako: „*činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé. Je jednou z forem produktu (vedle hmotného výrobku, know-how, lokality a skupiny lidí)*“.

Cestovní ruch je mnohostranným odvětvím, které zahrnuje zejména dopravu, turistická zařízení poskytující ubytování, stravování, služby cestovních kanceláří, průvodcovské služby, turistické informační systémy a další infrastrukturu resp. další služby cestovního ruchu (Čertík, 2001, str. 20).

Subjekty poskytující služby cestovního ruchu jsou nejdůležitější složky organizačního uspořádání, které realizují cestovní ruch a vytvářejí jeho ekonomický výsledek, uskutečňují obrát – tržby, výkony a zisk (Petrů, 2007, str. 68).

Služby se během několika uplynulých let začaly úspěšně rozvíjet. Rozvoj služeb je obvykle spojován s růstem příjmů, fondu volného času, životního standardu a se změnou životního stylu, vývojem nových technologií a technik, jakož i dalšími faktory. Stále více firem, které se zabývají poskytováním jak hmotných, tak i nehmotných produktů, přemýšlí, jak svou nabídku obohatit o služby, jež by oslovily jak stávající, tak potenciální zákazníky a jejichž prostřednictvím by zvítězily nad konkurencí (Jakubíková, 2012, str. 70).

2.2 Dopravní služby

Dopravní služby jsou spojeny se zabezpečením přepravy turistů a jejich zavazadel. Zahrnují jednak vlastní přepravu a dále pak poskytování informací, rezervaci míst, prodej dopravních cenin, reklamaci, apod. Prostřednictvím dopravních prostředků a komunikací zajišťuje přepravu osob do míst cestovního ruchu a umožňuje i pohyb návštěvníků uvnitř těchto oblastí (Francová, 2003, str. 79).

Cestování a doprava je téma často definováno ve vztahu k jeho roli jako zprostředkovateli rozvoje cestovního ruchu, protože nové technologie a nové formy výroby a vývoje produktů, přispívají k rozvoji cestovního ruchu jako k masovému spotřebnímu produktu (Page, 2005, str. 10).

Doprava jako taková je činnost, která se odvozuje od jiných aktivit, a tak budoucnost lze formulovat na základě příslušného rámce ekonomického a sociálního vývoje. V minulosti sloužila doprava pouze k překonání vzdáleností, dnes je hybnou silou života společnosti. S nárůstem světové populace dochází k stále vyšším nárokům na přepravní možnosti, ať už se jedná o požadavky na přepravu do zaměstnání, do školy, za svými blízkými anebo za volným časem (Zurynek, Zelený, & Mervart, 2008, str. 9).

Toušek (2009, str. 10) definuje dopravu na obecné úrovni jako: *„činnost spojenou s cílevědomým přemísťováním různého množství osob a hmotných statků v časových a prostorových souvislostech při využívání různých dopravních cest. V užším smyslu se pak jedná o proces charakterizovaný pohybem dopravních prostředků po dopravní cestě“*.

Naproti tomu Zelený (2007, str. 21) vymezuje dopravu jako: *„vlastní proces přemístění, charakterizovaný pohybem dopravního prostředku po dopravní cestě“*.

Ryglová (2003, str. 27) uvádí, že doprava ve všech jejích formách je základní podmínkou realizace cestovního ruchu. Na rozvoji dopravy je cestovní ruch přímo závislý. Rozhodující část dopravních systémů byla vybudována a slouží pro jiné hospodářské účely, tomu odpovídá i rozmístění dopravní infrastruktury. V souvislosti s rozvojem cestovního ruchu se některá dopravní infrastruktura buduje výhradně pro potřeby turistiky. Příkladem jsou lanovky, lyžařské vleky, horské tratě apod.

Dopravní služby mají pro cestovní ruch význam především z pohledu přípravy produktu, neboť dopravní služby jsou ve většině případů předmětem kalkulace produktu a také se stávají sortimentem prodeje služeb cestovního ruchu jedním z rozhodujících komponentů z hlediska nákladů a tím výrazně ovlivňuje finální cenu produktu (Zurynek, et al., 2008, str. 10).

Provozovatelé dopravy se ve stále větším měřítku snaží rozšířit svůj produkt dodatkovými službami, které přinášejí více příjmů a také uspokojují více potřeb zákazníků. Například dráhy nabízejí možnost převozu auta do některých destinací, možnost zapůjčení kol, převoz lodí, zajištění ubytování, zájezdy apod. (Jakubíková, 2012, str. 33).

Dopravní služby se člení dle několika hledisek. Podle druhu dopravy jde o služby silniční, železniční, letecké, vodní a ostatní dopravy, z teritoriálního hlediska o služby vnitrostátní a mezinárodní dopravy a z hlediska periodicity o služby v pravidelné a v mimořádné dopravě. Pod ostatní dopravou rozumíme místní dopravu v cílových místech cestovního ruchu, a to kolejovou (tramvaj) a nekolejovou (trolejbus, autobus), (Hesková, et al., 2006, str. 109).

2.2.1 Role dopravy v cestovním ruchu

Doprava by v souvislosti s cestovním ruchem měla splňovat určité požadavky účastníků cestovního ruchu, mezi něž patří především: bezpečnost a pohodlí, rychlost, schopnost zajistit dosažitelnost cílových míst cestovního ruchu, dostatečná kapacita dopravních prostředků, dostatečná frekvence přepravy a dále kvalita a jí odpovídající cena (Petrů, 2007, str. 87).

Duval (2007, str. 33) se zamýšlí v souvislosti s dopravou nad jejím ideálním modelem úlohy integrace v rámci rozvoje cestovního ruchu, který spočívá ve třech klíčových zúčastněných stranách: turisté/cestovatelé, destinace (včetně místních zúčastněných stran, jako jsou vlády a komunity) a různá příslušná dopravní odvětví.

Page (2005, str. 14) se naopak snaží poukázat na význam studie dopravy a cestovního ruchu, který neposkytuje výslovný a ucelený rámec pro posouzení přepravy turistů. Z tohoto důvodu je možné stavět pouze na doplňkovosti těchto dvou oblastí studia a definovat koncepci „turistický dopravní systém“, který upozorňuje na zásadní roli dopravy v "turistické zkušenosti".

Doprava prodělala za posledních sto let obrovský rozvoj. V současné době mají jednotlivé druhy dopravy spojené s cestovním ruchem rozdílný význam a postavení. Na dlouhé a střední vzdálenosti se nejvíce prosazuje letecká doprava. V cestování na krátké vzdálenosti dominuje silniční doprava, především pak osobní automobilová doprava, a to jak v domácí, tak i v mezinárodní turistice. Železniční doprava hraje méně významnou roli než v minulosti, ale dá se předpokládat, že v budoucnosti bude její význam znovu stoupat (Čertík, 2001, str. 117).

Možnosti, které dnes doprava dopravcům, resp. cestujícím nabízí, jsou nepřehledné. Trend světové dopravy harmonicky spojuje rychlost, bezpečnost, hospodárnost a v osobní dopravě k nim přidává požadavek pohodlí a kulturnost cestování. Další rozvoj dopravy je spjat se strukturálními změnami hospodářství jednotlivých zemí i s rozvojem nové techniky (Zelený, 2007, str. 17).

Očekává se, že se doprava bude rozvíjet v podmínkách pokračujícího ekonomického růstu, značného rozvoje obchodní výměny, ale i působení různých napětí a tlaků. Lze očekávat růst přepravních nároků, zejména na dopravu ve volném čase. Se zvyšující se životní úrovní si lidé budou stále více uvědomovat hodnotu času, což ovlivní jejich nároky na dopravu a její kvalitu (Zurynek, et al., 2008, str. 43).

Nárůst dopravy v důsledku světového růstu cestovního ruchu však vyvíjí tlak na dopravní zařízení, a to může mít negativní vliv. Situace ve světě se velmi liší v rámci regionů, zemí, států a provincií. Existují však také rozdíly mezi těmito oblastmi. I když se problémy zdají být na celém světě stejné (Goeldner & Ritchie, 2009, str. 120).

Dopravní ekonomové se shodují a uznávají, že náklady na dopravu a čas, který využívají „na cestě“ nejsou jedinými proměnnými. Důležitě je zde zvážit také poptávku po dopravě. Tam jsou četné další proměnné, které mají určitý vliv na poptávku po určitém druhu dopravy (Duval, 2007, str. 46).

Sharpley (2006, str. 49) poukazuje také na negativní význam dopravy z hlediska životního prostředí. Kdy zatímco růst cestovního ruchu je spojen s ekonomickými a dalšími výhodami do destinací, pozornost je stále věnována nákladům dopravy na životní prostředí. To znamená, že prakticky všechny poháněné dopravy mají dopad na životní prostředí z hlediska znečištění a využívání neobnovitelných zdrojů, a jako výsledek, problematika dopravy se stala ještě významnější v kontextu udržitelného rozvoje cestovního ruchu.

V souvislosti s dopravou, jakožto významnou službou v rámci cestovního ruchu se Horner & Swarbrooke (2003, str. 311) zabývají také otázkou konkurence v sektoru dopravy, která existuje ve dvou formách: mezi různými druhy dopravy a mezi různými dopravci v rámci téhož druhu dopravy. V celém sektoru jednotliví dopravci obvykle používají následující taktiky, kterými chtějí dosáhnout konkurenční výhody: rychlost, tj. jak rychle dopraví zákazníka tam, kam se chce dostat; pohodlí, tj. zákazník může cestovat tam, kam chce, s vynaložením minimální námahy; ceny včetně taktických úprav, jako jsou slevy. Trh dopravy neumožňuje volnou a regulérní konkurenci zejména tam, kde státní dopravce má skutečný monopol v jednom způsobu dopravy, což platí například o téměř všech železnicích v Evropě. Dále to platí o dopravcích, které subvencuje stát, na trhu kde se jim pokouší konkurovat jiní, nesubvencovaní dopravci.

2.3 Železniční doprava

Vznik železnice způsobil velké změny v dopravě, hospodářství a společnosti. Tyto změny byly umožněny technickými inovacemi, které železnici umožnily vytvářet rozsáhlé sítě tratí a provozovat na nich velké objemy dopravy. Železniční operátoři byli schopni nabídnout dopravní služby s dříve nevídanou rychlostí, pohodlností, kapacitou a spolehlivostí (Tomeš & Pospíšil, 2006, str. 5).

Zelený (2007, str. 135) nechápe provoz po železniční dopravní cestě jen jako pouhou přepravu cestujících mezi místy nástupu a výstupu. S vlastním provozem totiž souvisí celá řada služeb, které provozovatelé osobní dopravy poskytují svým zákazníkům s cílem zvýšit atraktivitu použití železnice ve srovnání s jinými dopravními obory. Charakteristické pro tyto služby je, že z pohledu zákazníka zvyšují kvalitu samotného přemísťovacího procesu.

V souvislosti s železniční dopravou je důležité zmínit také některé základní instituce působící v české železniční dopravě:

- **Ministerstvo dopravy** – rozhoduje o zařazování tratí do kategorií a jejich provozování a je také odvolacím orgánem proti rozhodnutí níže uvedených orgánů.
- **Drážní úřad** – je výkonným orgánem v železniční dopravě mimo oblastí řízených ministerstvem.

- **Drážní inspekce** – je určena pro vyšetřování mimořádných událostí a samozřejmě jako každá inspekce se zabývá prevencí, zjišťuje nedostatky a usiluje o jejich odstraňování, k čemuž má své nástroje.

- **Správa železniční dopravní cesty** – je vlastníkem dopravní cesty, zajišťuje její provozuschopnost a modernizaci (případně výstavbu), přiděluje kapacitu dopravní cesty dopravcům, vybírá poplatky za použití dopravní cesty (Zurynek, et al., 2008, str. 111 - 112).

Subjekty železniční přepravy

- **Provozovatel dráhy** je fyzická nebo právnická osoba, zapsaná v obchodním rejstříku, provádějící provozování dráhy podle zákona o drahách.

- **Železniční dopravce** je fyzická nebo právnická osoba, zapsaná v obchodním rejstříku, která je provozovatelem drážní dopravy podle drážního zákona.

- **Železniční podnik** je dopravce, jehož hlavním předmětem podnikání je poskytování služeb železniční dopravy (Toušek, 2009, str. 54).

Materiálně technickou základnu železniční dopravy tvoří síť dopravních cest (železniční tratě), dynamické závěsné prostředky (železniční osobní vagony), trakční dopravní prostředky (lokomotivy) a systém zabezpečovací a informační techniky (Čertík, 2001, str. 138).

Výkony osobní železniční dopravy v České republice ji řadí na 12. místo v Evropě. Osobní železniční doprava vytváří jednotící prvek v dálkové a regionální přepravě. Umožňuje vzájemné spojení aglomerací, jednotlivých oblastí v euroregionech a zajišťuje příměstskou dopravu (Mírvald, 2000, str. 30).

Navzdory všem snahám a proklamacím podíl železnice jako relativně ekologicky příznivého druhu dopravy nadále klesá. Zjevnou příčinou je nedostatečná reakce drah na změnu trhu, resp. potřeby zákazníků, v porovnání s ostatními druhy dopravy (Zelený, 2007, str. 121).

Podle Seidenglanze (2006, str. 29) však existují skutečnosti, které moderní železnice ve srovnání s ostatními druhy dopravy zvýhodňují a naznačují smysluplnost podpory jejího efektivního fungování. Odmítá se smířit se skutečností, že železnice jsou v současné Evropě pomalu doznívajícím druhem dopravy.

K výhodám železniční dopravy patří především: malá závislost na denní nebo noční době, přírodních podmínkách, stejně tak jako na ročním období, hromadnost, vysoká dopravní dostupnost a plynulost, pohodlnost, rychlost, nižší stupeň zátěže pro přírodní prostředí a bezpečnost. Železniční doprava se však potýká i s problémy, jakými jsou např. snížená image v porovnání s jinými druhy dopravy, vázanost na dopravní cesty a tím snížená flexibilita a nedostupnost některých středisek cestovního ruchu (Čertík, 2001, str. 137).

Tomeš & Pospíšil (2006, str. 73) se v souvislosti s touto otázkou zabývají slavnou minulostí české železnice, která však determinuje problematickou současnost, kde se především soustředí na kdysi významné a ziskové odvětví národního hospodářství, které se postupně změnilo na ztrátové, málo výkonné a upadající.

Trendy dalšího rozvoje železniční dopravy jsou především ve zvyšování rychlosti a komfortu přepravy, integrace s dalšími druhy dopravy, využívání nových technologických řešení při budování materiálních podmínek jejího rozvoje, využívání informačních technologií pro poskytování informací, rezervaci míst v dopravních prostředcích a při prodeji dopravních cenin (Orieška, 2010, str. 40 - 41).

Hustotou železniční sítě se řadí Česká republika mezi přední evropské země. Rozdílnost v hustotě železnic v rámci ČR je podmíněna hustotou zalidnění, geografickou polohou a velikostí i strukturou výroby. Ukazatel hustoty přepočtený na rozlohu zvýhodňuje hustě osídlené regiony, proto nejvyšší hustota železnic je v našich městských okresech a v průmyslovější části na severu Čech. V ukazateli hustoty železnic vztažené k obyvatelstvu jsou zvýhodněny regiony řídké zalidněné. Největší hustotu železnic na 10 000 obyvatel je v regionech s nejmenší hustotou zalidnění a s nízkým stupněm zprůmyslnění. Proto největší hustotu vykazují některé pohraniční okresy (Mirvald, 2000, str. 26).

2.3.2 Železniční doprava v cestovním ruchu

Působení železniční dopravy lze rozdělit na tři základní okruhy: **1)** pravidelnou dopravu dálkovou a regionální, **2)** turistické, příležitostné a nostalgické vlaky (zahrnuté v jízdním řádu), **3)** vlaky na objednávku (charter). Pro cestovní ruch jsou významné všechny tři prvky, i když každý jiným způsobem a nelze opominout ani jeden z nich. (Zurynek, et al., 2008, str. 126 - 127).

Petrů (2007, str. 87 - 88) uvádí pro cestovní ruch následující důležité druhy přepravních služeb poskytovaných železniční dopravou: **1)** pravidelná doprava, která slouží široké cestující veřejnosti a nerespektuje potřeby cestovního ruchu, **2)** doprava rekreačními vlaky, která umožňuje účast cestujících, ale respektuje některé potřeby cestovního ruchu, zejména z hlediska směrů dopravy a její frekvence, **3)** doprava zvláštními vlaky, která se plně přizpůsobuje specifickým požadavkům cestovního ruchu a je přísně vymezena okruhem návštěvníků, **4)** vlakový hotel, jedná o zvláštní vlak složený výhradně z lůžkových a jídelních vozů, určených pro přenocování a pobyt, kdy tento vlak projíždí obvykle stanovenými trasami vedoucími atraktivními místy cestovního ruchu, **5)** autovlak je vlak určený k přepravě osobních automobilů, motocyklů, příp. obytných přívěsů do významných zahraničních středisek cestovního ruchu, který společně s auty přepravuje i jejich posádku.

Nejdůležitější součástí sortimentu poskytovaných služeb z hlediska cestovního ruchu je **vnitrostátní** a **mezinárodní doprava** účastníků cestovního ruchu **pravidelnými** dálkovými nebo regionálními **vlakovými spoji**. Dálková přeprava se uskutečňuje vlaky standardní kvality (vlaky kategorie Ex, R) a vlaky vyšší kvality (vlaky kategorie SC, EC, IC). Součástí regionální osobní dopravy je příměstská, regionální a rychlá regionální doprava osobními a spěšnými vlaky, případně rychlíky (Orieška, 2010, str. 44).

Tabulka 1: Kategorie osobních vlaků

Kategorie vlaků	Charakteristika vlaků
EuroCity (EC)	mezinárodní vlaky nejvyšší kvality s vysokým cestovním komfortem, krátkou cestovní dobou, nejvyšší možnou přesností a zvláštními službami
InterCity (IC)	mezinárodní nebo vnitrostátní vlaky vyšší kvality s vysokým cestovním komfortem a krátkou cestovní dobou; mezi vlaky kategorie IC patří také vlaky SuperCity (SC), např. SC Pendolino
EuroNight (EN)	noční vlaky vysoké kvality, které spojují největší města a hospodářská centra a vyznačují se vysokým cestovním komfortem a omezeným zastavováním od 0.00 do 6.00h.
Expresy (Ex)	nejdůležitější vnitrostátní vlaky, které se rychlostí, četností zastavování a kvalitou přepravy odlišují od rychlíků
Rychlíky (R)	vlaky pro rychlou přepravu na velké vzdálenosti, zastavují zpravidla pouze ve větších městech
Spěšné vlaky (Sp)	vlaky pro rychlou přepravu na střední vzdálenosti, zastavují zpravidla pouze ve větších městech
Osobní vlak (Os)	vlaky zajišťující přepravu do většiny stanic a zastávek na určité trati

Zdroj: www.ceskazeleznice.estranky.cz

Vedle vlastní přepravy cestujících vsedě, vleže, se stravováním nebo občerstvením se ve vnitrostátní a mezinárodní železniční osobní dopravě poskytují i další služby, zejména: **1)** poskytování různých druhů informací a poradenství, např. o jízdním řádu; o IDOS a návazných autobusových spojích, pokud jsou tyto informace technicky dostupné; o regionu; o možnostech ubytování v cílovém místě atd., **2)** prodej železničních jízdních dokladů ČD a jízdních dokladů smluvních železničních dopravců, prodej a rezervace místenek, lůžkových a lehátkových příplatků, vystavování a prodej průkazů na slevu jízdního, **3)** úschovna zavazadel, **4)** přeprava zavazadel (ruční zavazadla, spoluzavazadla nebo úschova během přepravy) včetně přepravy dětských kočárků a kol, **5)** prodej předmětů s železniční tematikou, jízdních řádů a dalšího vhodného zboží, **6)** udržování pořádku, čistoty a klidu ve vlacích, **7)** zprostředkování návazné dopravy (taxi, půjčovna aut) atd. (Orieška, 2010, str. 47 - 48).

Turistický provoz, příležitostné a nostalgické vlaky se vyskytují na tratích s pravidelným provozem zajišťované historickými vozidly podle pravidelného jízdního řádu. Vlaky provozované po stejných tratích běžnými vozidly, avšak pouze při výjimečných případech (festivally, apod.) jsou vlaky příležitostné. Tento segment dopravy je provozován převážně externími dopravci, kteří se zaměřují většinou na daný segment dopravy (např. Klub železničních cestovatelů Doprava s. r. o., Herkules KHKD s. r. o., atd.). Co se týče cen, jsou smluvní a neplatí zde ani obchodní nabídky ČD. **Charterové vlaky** se vůbec nevyskytují v pravidelném jízdním řádu a mohou být provozovány za různým účelem. S cestovním ruchem souvisí možnost vypravení zvláštního vlaku na objednávku cestovní kanceláři či školní nebo jiné skupiny nebo připojení zvláštního vagónu k pravidelnému spoji. Podle možností lze použít běžná či historická vozidla nebo je lze různě kombinovat. Do cestovního ruchu nepřímo patří také další části charteru, a to pronájem vlaku či vozu pro firemní účely (prezentace, semináře či pouhý přesun větší skupiny) nebo pronájem vozidla pro natáčení nebo fotografování. Tyto aktivity, ačkoliv nejsou součástí cestovního ruchu, však mohou k jeho zvýšení posléze vést (Zurynek, et al., 2008, str. 134 - 140).

Jednoznačné je, že železniční doprava se příliš nehodí pro vícedenní organizované poznávací zájezdy kvůli menší dostupnosti některých cílových míst. I zde jsou pochopitelně výjimky. Naopak pro zájezdy cílené na jedno pobytové místo (nejedná-li se o dlouhé cesty realizovatelné dopravou leteckou) je v případě dobré dostupnosti a kvalitního spojení železniční doprava vhodná (Zurynek, et al., 2008, str. 131 - 132).

2.4 Marketing v cestovním ruchu

V cestovním ruchu je důležité nejen vyrobit výrobek nebo nabídnout službu, ale v první řadě realizovat tuto činnost na trhu – výsledky podnikatelské činnosti prodat. Opatření, která podporují tento odbyt, se souhrnně nazývají marketing, jehož aplikace může vést v oblasti dopravy tedy i železniční dopravy k posílení konkurenceschopnosti dopravních podniků na konkurenčním železničním trhu. V souvislosti s tímto se Bennett & Strydom (2001, str. 2) zamýšlejí nad tím, že marketing není pouze jen prodej a reklama, kdy jsme neustále bombardováni televizní a novinovou reklamou, direct mailem a prodejními telefonáty. Prodej je pouze jedním z mnoha aspektů, které tvoří marketingový proces. Důležité je pochopit pojem "marketing" jako více než jen prodávat, kdy hlavním cílem je především uspokojování požadavků zákazníků.

Nejznámější a nejužívanější definicí marketingu je definice schválená Americkou marketingovou asociací: „*marketing je procesem plánování a provádění koncepce, tvorba cen, propagace a distribuce myšlenek, zboží a služeb s cílem vytvářet směny s cílem, které uspokojují cíle jednotlivce*“. Jiným vyjádřením marketingu je formulace, že marketing je aktivita, která má dopomoci tomu, aby bylo správné zboží (služby) nabídnuto správným zákazníkům, a to ve správný čas a na správném místě a za správné ceny s přispěním správné (přiměřené) podpory prodeje a při respektování správných (přiměřených) nákladů (Čertík, 2001, str. 55).

V současné marketingové praxi jsou produkty cestovního ruchu navrženy a plynule přizpůsobeny tak, aby odpovídaly potřebám a očekávání cílových skupin spotřebitelů. Většina organizací vyrábí a prodává několik produktů, tak aby odpovídaly zjištěným požadavkům několika určeným segmentům (Middleton, Fyall, & Morgan, 2009, str. 139).

Cestovní ruch v průběhu svého vývoje zaznamenal celou řadu změn. Na trhu cestovního ruchu dochází k stále většímu růstu konkurence (je stále více pozemních dopravců, hotelů, restaurací, cestovních kanceláří, leteckých společností apod.), rostoucí komplexnosti a členitosti trhu (nové cílové skupiny, nové služby) a zákazníci jsou mnohem zkušenější. Všechny tyto změny a faktory znamenají, že marketing je pro cestovní ruch stále důležitější a jeho význam neustále roste (Petrů, 2007, str. 93 - 94).

2.4.1 Marketingový mix cestovního ruchu

Manažer marketingu cestovního ruchu musí neustále hledat správný marketingový mix - správnou kombinaci prvků, které budou vytvářet zisk. Marketingový mix se skládá ze všech faktorů, které ovlivňují marketingové úsilí (Goeldner & Ritchie, 2009, str. 533).

K dosažení marketingových cílů slouží soubor marketingových nástrojů, které firma kombinuje při působení na cílový trh. Nejdůležitější rozdělení je do čtyř základních skupin, známých jako 4 P: Product - produktová politika, Price - cenová politika, Place - distribuční politika, Promotion - propagace, kdy pro cestovní ruch přibývají ještě další 4 P: People - podíl lidského faktoru, Partnership- partnerství, Packaging - tvorba balíčků služeb a Programming - programování služeb (Parmová, et al., 2013, str. 32).

Při výběru jednotlivých nástrojů marketingového mixu a určení jejich váhy musíme vycházet z těchto skutečností: jaká je účinnost jednotlivých nástrojů ve vztahu k produktu, jak reagují jednotlivé trhy a segmenty trhu na použití vybraných nástrojů, jak jsou nástroje vzájemně zaměnitelné a jaké jsou náklady spojené s jejich použitím (Čertík, 2001, str. 70).

➤ **Produkt (Product)**

Produkt lze obecně vymezit jako cokoliv, co lze na trhu nabídnout, co získá pozornost, co může sloužit ke spotřebě, co může uspokojit nějaké přání nebo potřebu. V turismu jsou produkty představovány zejména službami, přesto se hovoří o „produktech turismu“, „produktech destinace“ apod. (Palatková & Zichová, 2011, str. 47).

Rygllová (2003, str. 51) definuje produkt jako: „*službu nebo soubor služeb. Jedná se o balík služeb základních: ubytování, stravování, dopravní služby a doplňkových: obchodní služby, směnárenské služby, apod., který je schopný uspokojit potřeby zákazníka*“. Přesněji však produkt cestovního ruchu můžeme charakterizovat jako symbiózu působení materiálních zdrojů (např. rekreační prostor, infrastruktura apod.). Typickým znakem produktu cestovního ruchu je závislost na přítomnosti klienta – spotřebitele cestovního ruchu, výroba i spotřeba probíhá časově i prostorově současně.

Naproti tomu Bennett & Strydom (2001, str. 2) představují produkt cestovního ruchu jako: „*souhrn veškeré nabídky soukromého a veřejného subjektu podnikajícího v cestovním ruchu nebo cestovní ruch koordinujícího*“. Přičemž dodávají, že produkty cestovního ruchu, služeb pro využití volného času, ubytovacích, stravovacích, dopravních a mnoha dalších služeb mají ve svém produktovém mixu proměnlivý obsah hmotných a nehmotných prvků.

➤ **Cena (Price)**

Cenová politika v cestovním ruchu je velmi složitou záležitostí. V první řadě je podmíněna výší nákladů (pod tu nelze z dlouhodobého hlediska jít) a dále pak pomíjivým charakterem služeb cestovního ruchu, kvalitou služeb, vazbou na sezónní změny, psychologickým očekáváním zákazníků, jejich chováním apod. Cena produktu v cestovním ruchu je tedy výsledkem řady racionálních, ale i iracionálních faktorů (Parmová, et al., 2013, str. 35).

Z pohledu ekonomické teorie je možno chápat cenu jako specifickou formu směnné hodnoty vyjádřenou v penězích jako všeobecném ekvivalentu, přičemž směnná hodnota je kvantitativní poměr, ve kterém se určité zboží směňuje na trhu s ostatními (Palatková & Zichová, 2011, str. 73).

„Správně stanovená cena“ je v cestovním ruchu ta, která v zákazníkovi vyvolá pocit, že za své peníze získá skutečnou hodnotu. Přístupy ke stanovení cenové strategie mohou být různé, např. konkurenční přístup, intuitivní přístup, přístup založený na následování tržních vůdců apod. (Hesková, et al., 2006, str. 142).

Cena by měla splňovat strategická kritéria firmy a současně i očekávání trhu. Většina firem tvoří cenu na základě vzniklých nákladů, případně ještě s přihlédnutím k cenám konkurence. Oba tyto způsoby tvorby ceny jsou nedostatečné a ceny takto stanovené nemusí zákazník přijmout. Ceny by měly být výsledkem plánovacího procesu (Jakubíková, 2012, str. 231).

Většina druhů dopravy má obvykle složité metody stanovení cen, které vycházejí zejména z toho, kdo je zákazník a kam cestuje. To platí zejména o aeroliniích a železnicích. Tento systém může zákazníkům velmi znesnadnit rozhodování, jakou jízdenku nebo letenku koupit. Často se stává, že lidé, kteří kupují zdánlivě tentýž produkt, platí velmi rozdílné ceny (Horner & Swarbrooke, 2003, str. 308).

➤ **Místo – (Place)**

Distribuce je důležitou součástí marketingového mixu. Obsahuje sérii kroků zahrnujících dodávku produktů (výrobků, služeb, myšlenek aj.) od výrobce (producenta) ke koncovému spotřebiteli. Způsoby distribuce zboží a služeb jsou ovlivněny produktem, cenou a zejména samotným zákazníkem, jeho potřebami i pohledem na způsob, jakým by mu mělo být zboží doručeno, kde by mělo být k dispozici tak, aby to pro něj bylo výhodné a pohodlné a byl tak maximalizován užitek, který opatřením produktu získá (Zamazalová, 2010, str. 225).

Rozhodnutí o tom, jakými cestami se produkt dostane na trh a k zákazníkovi, patří mezi nejdůležitější a následně ovlivňuje použití ostatních marketingových nástrojů. Kupříkladu na výši ceny se odrazí, zda se naše nabídka bude prezentovat prostřednictvím velkých prodejců nebo naopak cestou malých specializovaných cestovních kanceláří (Foret & Foretová, 2001, str. 70).

V dnešní době dochází všeobecně ke změnám v oblasti distribuce. Mnoho tradičních distribučních cest upadá a objevují se nové inovativní cesty. Rozvoj internetu zvýšil počet a rozmanitost distribučních cest. Většina nových online a offline cest je technologicky náročných a jejich konkurenční výhoda oproti stávajícím spočívá v podstatně vyšší efektivnosti a dosahu (Jakubíková, 2012, str. 225).

➤ **Marketingová komunikace (Promotion)**

Ani sebelepší služba (např. dopravní služba) poskytovaná v cestovním ruchu není zárukou toho, že bude automaticky prodána. Zde je důležité cílené oslovení kupujícího, ke kterému je směřované určité sdělení, někdy též nazýváno jako propagace. (Middleton, et al., 2009, str. 141) uvádí nejviditelnějšími čtyřmi "P" patřící do propagace: reklama, direct marketing, podpora prodeje, osobní prodej, internetová komunikace a PR aktivity. Propagační techniky jsou používány k tomu, aby se potenciální zákazníci o produktech dozvěděli, povzbudily jejich „chuť k jídlu“, stimulovaly poptávku a obecně poskytují pobídky ke koupi, a to buď přímo od výrobce anebo přes distribuční kanál.

Současné tendence v oblasti marketingové komunikace směřují k cílení na specifické skupiny zákazníků především, prostřednictvím nástrojů umožňujících cílenou komunikaci s malými segmenty. Tento směr je podporován rozvojem moderních komunikačních technologií a internetu (Zamazalová, 2010, str. 283).

Dalo by se říci, že reklama, public relations a podpora prodeje byly vždy nejvíce viditelné výstupy cestování a marketingu cestovního ruchu a obecně také nejdůležitějšími či největšími prvky marketingového rozpočtu. Klíčem k úspěchu však byla a stále i nyní je distribuce, tedy přesněji řečeno umístění produktu/služby (Middleton, et al, 2009, str. 293).

➤ **Lidé (People)**

Tato část marketingového mixu je podle Hesková, et al., (2006, str. 146) velmi významná pro všechny obory cestovního ruchu. Člověk vystupuje ve dvou podobách, a to jako zaměstnanec a jako zákazník. Při výběru pracovníků je však nutné si uvědomit, že z důvodu nehmotnosti služby se stává zaměstnanec součástí nabízené služby. Pro úspěšnost realizace je rozhodující jak kvalita služby, tak způsob chování pracovníků.

Lidé v cestovním ruchu zaujímají různé role. Jsou investory, vlastníky, manažery, zaměstnanci, dodavateli výrobků i poskytovateli služeb, obchodními mezičlánky, zaměstnanci státních a veřejných institucí, zákazníky, rezidenty, apod. Lidé přímo či nepřímo ovlivňují kvalitu produktu a spokojenost zákazníka (Jakubíková, 2012, str. 280).

Je zároveň zřejmé, že služby cestovního ruchu zpravidla netvoří jedinec, ale že jsou souborem řady lidí. Aby byla výsledkem společné práce spokojenost zákazníka, musí všichni pracovat na principu spolupráce. Tento princip však neplatí jenom pro pracovníky, ale také pro orgány a organizace, působící v cestovním ruchu (Čertík, 2001, str. 83).

➤ **Spolupráce (Partnership)**

Bez vzájemné spolupráce organizací by nebylo možné realizovat některé typy produktů na trhu. Typy kooperací mohou být ve formě horizontální a vertikální. Horizontální spolupráce firem představuje spolupráci ve stejné úrovni logistického pohybu produktů v určité oblasti. Vertikální kooperace sleduje logistický pohyb produktů na principu dodavatel – odběratel (Hesková, et al., 2006, str. 146).

Jakubíková (2012, str. 288) uvádí, že ke spolupráci dochází nejen mezi jednotlivými subjekty cestovního ruchu, ale také mezi podnikatelským a veřejným sektorem. Zároveň zdůrazňuje i potřebnou spolupráci všech výše zmíněných subjektů s občany příslušné destinace cestovního ruchu.

Spolupráce mezi různými subjekty také posiluje vyjednávací schopnost ve vztahu k odpovědným činitelům ve vládě a v parlamentu v otázkách uvolnění finančních prostředků na vybudování potřebné infrastruktury (cesty, inženýrské sítě, telekomunikace) a na údržbu a rozvoj stávající infrastruktury cestovního ruchu (Ryglová, 2003, str. 54).

➤ **Tvorba balíčků služeb (Packaging)**

Pod pojmem „balíček“ v marketingovém mixu cestovního ruchu rozumíme něco víc než jen obvyklou kompenzaci předplaceného stravování při odjezdu z rekreace. Balíček znamená možnost výběru. Jedná se o komplex služeb, který vzniká ze spolupráce a partnerství více organizací, které své dobré služby (např. neobvyklý způsob dopravy atd.) prezentují společně (Foret & Foretová, 2001, str. 72).

Tvorba produktových balíčků je v cestovním ruchu velice rozšířená. Pro návštěvníka/zákazníka je výhodnou nabídkou, která ho má stimulovat ke koupi. Balíček totiž vždy obsahuje několik komponentů produktu, jejichž individuální cena je vždy vyšší než cena balíčku, jehož jsou součástí (Jakubíková, 2012, str. 102).

Parmová, et al., (2013, str. 42) představuje balíčky služeb jako seskupování jednotlivých služeb do jednoho celku – balíku, za který zákazník zaplatí souhrnnou cenu. Přináší mu to větší pohodlí při plánování výdajů za dovolenou, umožňuje mu to nechat si připravit produkt „na míru“ a konečně díky množstevním slevám může zákazníkovi vyjít zájezd levněji než při individuální tvorbě aranžmá.

➤ **Programování (Programming)**

Programování představuje techniku těsně spojenou s tvořením balíčku. Zahrnuje postupy, úkoly, časové rozvrhy, mechanismy, činnosti a rutiny, pomocí nichž je služba poskytována klientovy (Ryglová, 2003, str. 55).

Balíčky spolu s tvorbou programů plní v marketingu cestovního ruchu pět klíčových úloh. Za prvé eliminují působení faktoru času, za druhé zlepšují rentabilitu, za třetí se podílejí na využívání segmentačních marketingových strategií, za čtvrté jsou komplementární vůči ostatním součástem mixu výrobek/služba a za páté spojují dohromady vzájemně nezávislé organizace pohostinství a cestovního ruchu, jakož i jiné subjekty, které zákazníci rádi navštěvují (Jakubíková, 2012, str. 284).

Pomocí rostoucího významu internetu se otevřely i nové příležitosti a donutily tak obchodníky přehodnotit konvenční způsob použití těchto marketingových nástrojů. Přičemž obchodníci mohou, mimo jiné používat i internet a to následujícím způsobem: jako marketingový nástroj komunikace, osobní prodej či jako nástroj podporující distribuci (Bennett & Strydom, 2001, str. 3 - 4).

3 Metodika

Tato diplomová práce je rozdělena do tří na sebe navazujících částí – analytická, syntetická a aplikační.

V **analytické části** byly na základě odborné literatury formulovány teoretické poznatky týkající se železniční dopravy v podmínkách cestovního ruchu. Doplňující informace byly čerpány z internetových zdrojů a propagačních materiálů, které sloužily k ucelení informací získaných z odborné literatury.

Na základě získaných informací byl zpracován literární přehled, který vymezuje základní pojmy pro porozumění dané problematice diplomové práce. Jedná se o obecné pojmy typu: cestovní ruch, doprava v podmínkách cestovního ruchu a jejího vlivu na marketing, jehož aplikace může posílit konkurenceschopnost dopravních podniků na konkurenčním železničním trhu. Dále je v analytické části vymezena železniční doprava v České republice, provedena analýza železniční dopravy v podmínkách cestovního ruchu a vytvořen dotazník pro terénní šetření.

Samotnou realizací a vyhodnocením terénního šetření se zabývá **část syntetická**. Primární informace jsou v této části získány pomocí metody dotazování resp. dotazníku, kde měli náhodní účastníci cestovního ruchu možnost vyjádřit svoji spokojenost či nespokojenost s železniční dopravou v České republice a porovnat jednotlivé železniční dopravce na trase mezi Prahou a Ostravou.

Aplikační část vychází z výsledků situační analýzy a terénního šetření. Na jejich základě jsou vyhodnoceny jednotlivé stanovené pracovní hypotézy a následně i zpracován návrh produktu cestovního ruchu.

4 Situační analýza železniční dopravy

4.1 Železniční doprava v České republice

Železniční doprava, jež funguje na našem území více než 160 let, patří dnes k druhému nejpoužívanějšímu způsobu dopravy osob, jak na kratší, tak i na delší vzdálenosti. Společně se silniční dopravou tvoří nejen páteř vnitrostátního dopravního systému i tranzitní dopravy, ale zároveň se stává jejím největším soupeřem na trhu. Oproti silniční dopravě má výhody především v lepším vztahu k životnímu prostředí a ve větší rychlosti. Zde je však potřeba vzít v úvahu, že ne každá železniční doprava je oproti silniční ekologičtější, rozhodně to neplatí pro provoz prázdných vlaků. Železniční doprava má i své nevýhody oproti silniční dopravě, a to především v menší dostupnosti (koleje nevedou všude a vlaky jezdí podle jízdních řádů). K dalším výhodám oproti všem ostatním druhům dopravy můžeme zařadit např. hromadnost přepravního prostředku, ekonomickou výhodu, nezávislost na přírodních vlivech a při použití vlaků tzv. vyšší kvality: rychlost, komfort, pohodlí služeb atd. Mezi její nevýhody dále patří např. menší dostupnost turistických cílů, delší doba přepravy, apod.

4.1.1 Železniční síť a železniční vozový park

Česká **železniční síť** patří v Evropě k nejhustší (na 1 km² má 0,12 km železnic), přestože podíl železniční dopravy na přepravních výkonech osobní dopravy je v České republice spíše podprůměrný. Páteř železniční sítě v tuzemsku tvoří síť evropských koridorů určené pro rychlostní dopravu. Na ni navazuje systém vnitřní elektrifikované železniční sítě určené pro rychlíkovou dopravu a nejmenší význam má síť regionálních železničních tratí.

Systém páteřní sítě evropských koridorů v České republice

1. koridor: (dokončen, modernizace)

- Německo - Ústí nad Labem - Praha - Česká Třebová - Brno - Břeclav - Rakousko

2. koridor: (dokončen, modernizace)

- Slovensko - Břeclav - Přerov - Ostrava - Polsko

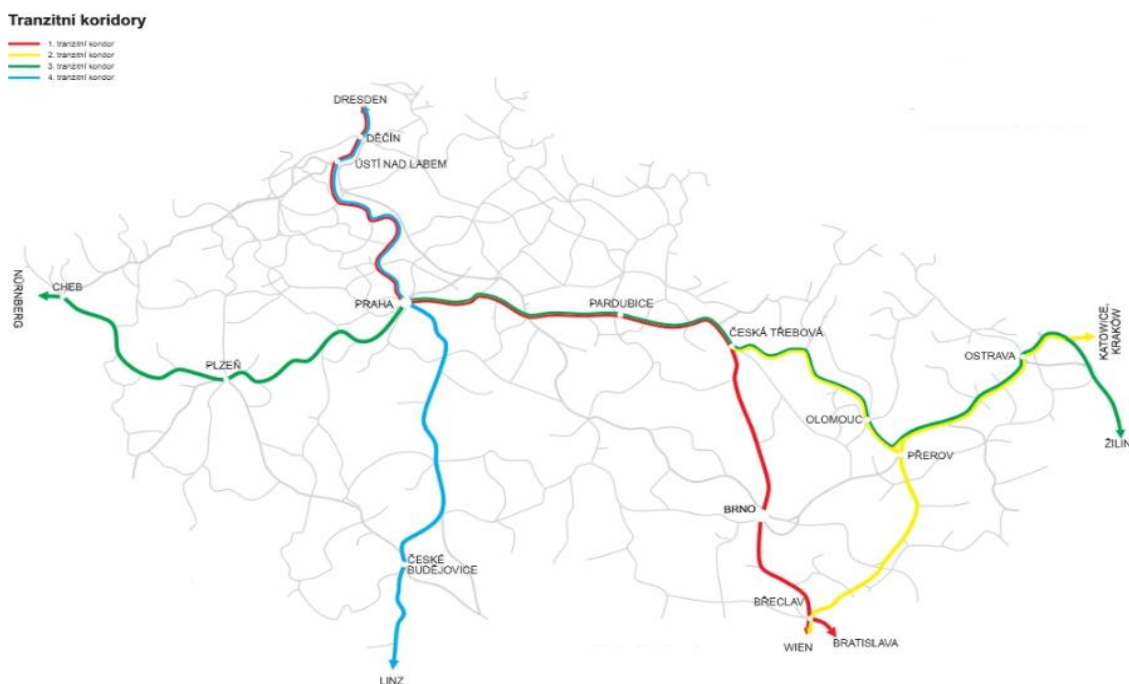
3. koridor: (v přípravě, část 1. koridor)

- Německo - Plzeň - Praha - Česká Třebová - Přerov - Ostrava - Slovensko

4. koridor: (v přípravě, část 1. koridor)

- Německo - Ústí nad Labem - Praha - České Budějovice – Rakousko

Obrázek 1: Mapa železničních koridorů v České republice

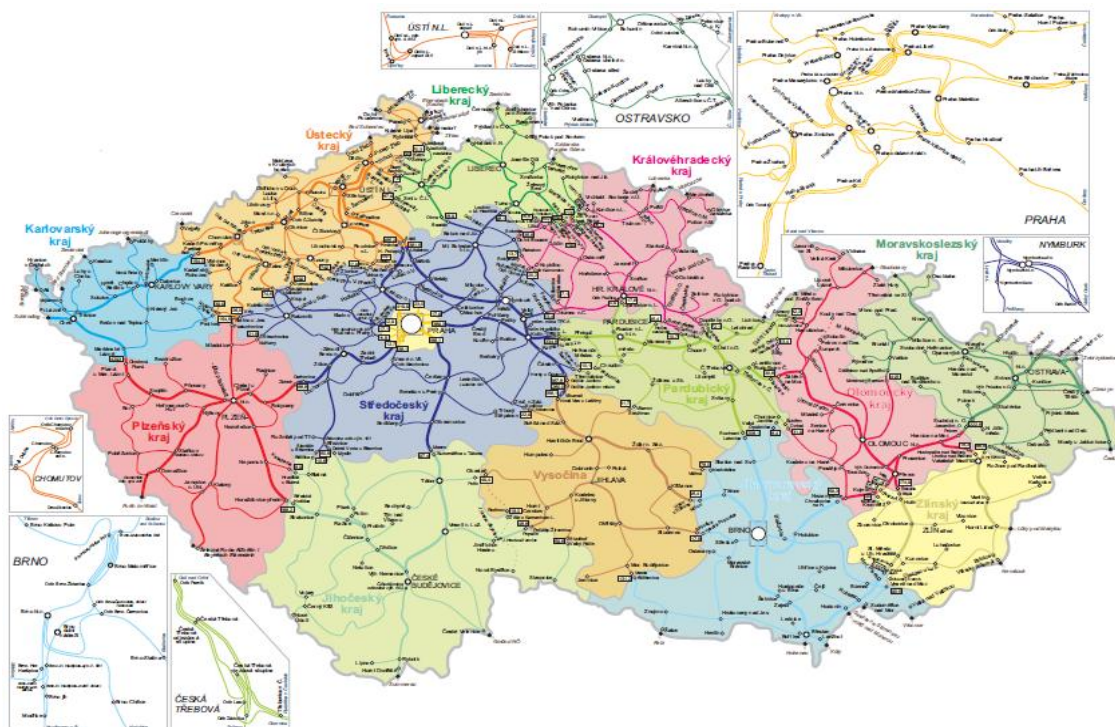


Zdroj: SŽDC

Páteří české železniční sítě je tzv. první hlavní tah vedoucí od hranic se Spolkovou republikou Německo přes Děčín, Prahu, Českou Třebovou, Olomouc a Ostravu k hranicím se Slovenskou republikou. Dalším velmi významným tahem je také trať oddělující se od prvního hlavního tahu v Kolíně směrem na Brno a pokračující až ke hranicím Rakouska. Významné jsou též tratě spojující oba hlavní tahy a tratě z Prahy směrem na jih a západ.

Železniční síť České republiky se vyznačuje také značným rozdílem mezi severní a jižní polovinou. Jižní polovina má až dvakrát menší hustotu železnic než polovina severní. V důsledku geografického rázu Čech a hlavního města Prahy má celá železniční síť radikální charakter. Přičemž velké množství tratí je obvodových. Rovněž železniční síť Moravy je ovlivněna určitou mírou přitažlivosti velkého centra Prahy, ale na rozdíl od Čech má síť charakter průchodní.

Obrázek 2: Mapa tratí s vyznačením hranic krajů



Zdroj: SŽDC

Tabulka 2: Vývoj délky železničních tratí celkem v České republice (km)

	2008	2009	2010	2011	2012
Provozní délka železničních tratí	9 487	9 479	9 469	9 470	9 469

Zdroj: Výroční zprávy SŽDC 2008, 2009, 2010, 2011, 2012

V železniční přepravě ve srovnání s členskými zeměmi EU, které mají srovnatelný počet populace, má Česká republika výrazně hustější železniční síť – proti Portugalsku 5,6krát, Řecku 5,1krát, Belgii 2,4krát, Rakousku 1,9krát a Maďarsku 1,7krát. Od roku 2008 do roku 2010 se provozní délka železničních tratí v České republice nepatrně snížila, a to přibližně o 10 km za každý rok. Přičemž od roku 2010 se její délka téměř nezměnila.

Délka železnic se na rozdíl od délky dálniční sítě v čase příliš nemění. Je to dáno jednak tím, že jedinou změnu představuje rušení železničních tratí, což není jev příliš častý a dále tím, že nové železnice se nestaví, ale modernizují se ty stávající.

Tabulka 3: Délky jednotlivých tratí (km)

Ukazatel	2008	2009	2010	2011	2012
Délka elektrizovaných tratí	3 078	3 153	3 210	3 208	3 217
Délka tratí normálního rozchodu	9 464	9 456	9 446	9 447	9 446
Délka úzkorozchodných tratí	23	23	23	23	23
Délka jednokolejných tratí	7 580	7 585	7 563	7 557	7 541
Délka dvou a více kolejných tratí	1 907	1 894	1 906	1 913	1 928
Délka tratí celkem	9 487	9 479	9 469	9 470	9 469

Zdroj: Výroční zprávy SŽDC 2008, 2009, 2010, 2011, 2012

Při porovnání délek jednotlivých tratí je zřejmé, že největší změny byly zaznamenány především u tratí elektrizovaných, kdy od roku 2008 celková délka těchto tratí vzrostla o 137 km. Naopak k nepatrnému snížení došlo od roku 2008 u tratí jednokolejných (snížení celkem o 39 km) a u tratí normálního rozchodu (snížení celkem o 18 km).

V současné době se na území České republiky nachází 30 železničních hraničních přechodů: Děčín, Rumburk, Hrádek nad Nisou, Frýdlant v Čechách, Královec, Meziměstí, Lichkov, Mikulovice, Bohumín, Petrovice u Karviné, Český Těšín, Mosty u Jablunkova, Horní Lideč, Vlárský průsmyk, Javorník nad Veličkou, Sudoměřice na Moravě, Hodonín, Lanžhot, Břeclav, Šatov, České Velenice, Horní Dvořiště, Železná Ruda, Česká Kubice, Cheb, Aš, Vojtanov, Kraslice (Hraničná), Potůčky a Vejprty.

K nejvýznamnějším železničním uzlům (stanice, do kterých ústí více tratí a které mají kromě osobního a nákladového nádraží také seřadovací a odstavné koleje, dílny, případně lokomotivní a vozové depo) na našem území patří: Praha, Plzeň, Most, Ústí nad Labem, Děčín, Kolín, Česká Třebová, Olomouc, Přerov, Brno, Břeclav. Dalšími významnými železničními uzly jsou Lovosice, Liberec, České Budějovice, Pardubice, Hradec Králové, Havlíčkův Brod, Hranice na Moravě a Ostrava.

Železniční vozový park označuje lokomotivy, vozy a další kolejová vozidla. Obvykle se dělí na *park osobních vozů* a *park nákladních vozů*. Na železnici je vozový park součástí parku drážních vozidel, což je všeobecný termín pro veškerá drážní vozidla, tedy s motory i bez motorů. Podle toho se jedná o tažená vozidla a vozidla hnací - lokomotivy, motorové a elektrické vozy a jednotky.

Tabulka 4: Vozový park osobních vozů (ks)

	2009	2010	2011	2012
LOKOMOTIVY				
- elektrické	863	853	860	864
- motorové	1 162	1 201	1 185	1 192
- parní	29	31	31	32
Celkem	2 054	2 085	2 076	2 088
ELEKTRICKÉ JEDNOTKY A MOTOROVÉ VOZY				
- elektrické jednotky	244	252	232	247
- motorové vozy	690	687	692	720
Celkem	934	939	924	967
VOZY OSOBNÍ DOPRAVY				
- osobní vozy	2 103	2 055	2 087	2 028
- přípojné vozy k motorovým, elektrickým jednotkám	2 291	2 347	2 325	2 270
- lehátkové a lůžkové vozy	103	102	102	95
- jídelní vozy	42	42	44	45
Celkem	4 539	4 546	4 558	4 438
ZAVAZADLOVÉ VOZY				
Celkem	225	225	115	106

Zdroj: Ročenka dopravy ČR 2012

Z výše uvedeného vyplývá, že dochází ke snižování počtu vozů osobní dopravy. V roce 2012 došlo k poklesu celkem o 120 ks oproti roku předchozímu. A to i za situace, kdy podle statistik Ministerstva dopravy vzrostl v roce 2012 přepravní výkon v osobní železniční dopravě o 8,1 %. Jednalo se o nejvyšší meziroční nárůst za posledních 18 let.

Tabulka 5: Přeprava cestujících po železnici (tis.)

	2009	2010	2011	2012
Přeprava cestujících celkem	164 957,9	164 801,7	167 932,4	172 800,6
<i>Podle typu přepravy</i>				
- vnitrostátní přeprava	162 032,9	162 413,7	165 384,4	169 770,6
- z toho: v rámci IDS	47 118,4	49 866,1	52 393,3	56 076,9
- mezinárodní přeprava	2 025,0	2 388,0	2 548,0	3 030,1
<i>Podle vozových tříd</i>				
- 1. třída	1 657,0	2 004,0	2 223,0	2 135,0
- 2. třída	163 300,9	162 797,7	165 709,4	170 665,7

Zdroj: Ročenka dopravy ČR 2012

Zveřejněná data ukazují, že se osobní železniční doprava začíná odrážet ode dna, protože počet přepravených osob po železnici má v současné době v České republice vzrůstající tendenci. V roce 2012 bylo přepraveno po železnici 172 mil. cestujících, tedy o 5 mil. více než v roce 2011. K nárůstu dochází nejen v důsledku masivní modernizace vozového parku na železnici v posledních letech, ale i postupným dokončováním prací na železničních koridorech a vstupem konkurence na železniční trh v dálkové dopravě.

Další nárůst cestujících na české železnici lze očekávat i za rok 2013, protože 9. prosince 2012 vyjel na trať nový železniční dopravce LEO Express, který si získal oblibu nejen u stávajících zákazníků dopravců Českých drah a RegioJetu, ale oslovil i nové cestující, což se naplno projeví ve statistikách.

Tabulka 6: Přeprava cestujících po železnici v příhraničí sousedních zemí (mil. oskm)

Stát	2009	2010
Česká republika	6 472	6 559
Německo	81 206	82 837
Polsko	18 128	17 485
Rakousko	10 184	10 263
Slovensko	2 264	2 309

Zdroj: Ročenka dopravy ČR 2012

V porovnání s přepravou osob po železnici v příhraničí sousedních zemí zaujímá Česká republika 4. místo. Nejlépe si vede Německo (82 837mil. oskm), následované se značným odstupem Polskem (17 485 mil. oskm) a Rakouskem (10 263mil. oskm).

4.1.2 Provozování železniční dopravní cesty

Podle zákona o dráhách je povinností Správy železniční dopravní cesty (dále jen „SŽDC“) zajistit provozování dráhy celostátní a drah regionálních. Od 1. 7. 2008 zabezpečovala povinnosti provozovatele dráhy SŽDC vlastními prostředky a tzv. obsluhu dráhy měla do 31. 8. 2011 smluvně zajištěnou u společnosti České dráhy. Od 1. 9. 2011 došlo na základě usnesení vlády České republiky č. 100 ze dne 9. 2. 2011 a usnesení vlády České republiky č. 486 ze dne 22. 6. 2011, k převodu tzv. „živé dopravní cesty“ ze společnosti Českých drah na SŽDC. Tím došlo ke dni 1. 9. 2011 k organizačním změnám a ukončení smluvního vztahu se společností České dráhy. Od tohoto data veškeré činnosti provozovatele dráhy včetně obsluhy dráhy zajišťuje samotná SŽDC.

Rozdělení provozovatelů dráhy celostátní a drah regionálních ve vlastnictví státu dle délky provozovaných tratí k 31. 12. 2012:

	údaje v km
SŽDC	9 412
PDV RAILWAY a.s.	37
Advanced World Transport a.s.	20

4.1.3 Dopravci působící na trhu železniční osobní dopravy

Největším železničním dopravcem v osobní přepravě v České republice jsou České dráhy. Na železničním trhu mají však svoji významnou a nezastupitelnou roli také soukromí železniční dopravci, jejichž podíl se na tuzemské železniční síti za uplynulých 15 let zvýšil zhruba devětkrát. V posledních letech přistoupila na železnici významná konkurence, a to především v podobě společností RegioJet (2011) a LEO Express (2012). Soukromí dopravci působí v České republice již delší dobu, ale dosud zajišťovaly dopravu především na regionálních tratích, nikoliv na tratích hlavních.

Počet dopravců, kteří využívají železniční dopravní cestu, rok od roku stoupá. Vývoj počtu dopravců k 31. 12. 2012:

Rok	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Počet dopravců	52	53	56	53	62	68	75	79

Přehled železničních dopravců působících na síti SŽDC k 9. 1. 2014:

Železniční dopravci – osobní doprava

Advanced World Transport a.s.

ARRIVA MORAVA a.s.

ARRIVA vlaky s.r.o.

CityRail, a.s.

České dráhy, a.s.

GW Train Regio a.s.

Jindřichohradecké místní dráhy, a.s.

Kladenská dopravní a strojní s.r.o.

KŽC Doprava, s.r.o.

LEO Express a.s.

Lokálka Group, občanské sdružení

MBM rail s. r. o.

METRANS Rail s.r.o.

OLOMOUCKÁ DOPRAVNÍ s.r.o.

Puš s.r.o.

Rail system s.r.o.

RegioJet a.s.

Slezské zemské dráhy, o.p.s.

Správa železniční dopravní cesty, státní organizace

STAVEBNÍ OBNOVA ŽELEZNIC a.s.

Vogtlandbahn-GmbH

ZABABA, s.r.o.

Zdroj: www.szdc.cz

Tabulka 7: Podíl dopravců na výkonech v osobní dopravě 2011 a 2012 (%)

Dopravce	hrtkm 2011	vlkm 2011	hrtkm 2012	vlkm 2012
České dráhy, a.s.	99,31	98,62	97,06	97,20
RegioJet a.s.	0,38	0,23	2,57	1,62
GW Train Regio a.s.	0,15	0,75	0,14	0,70
Vogtlandbahn-GmbH	0,13	0,32	0,13	0,33
LEO Express a.s.	0,01	0,01	0,07	0,08
Ostatní dopravci	0,03	0,08	0,03	0,07

Zdroj: Výroční zpráva SŽDC 2012

Poznámka:

vlkm - vlakový kilometr je dán ujetou vzdáleností vlaku v kilometrech

hrtkm - hrubý tunový kilometr je dán součinem mezi hrubou hmotností železničních kolejových vozidel zařazených do vlaku a ujetou vzdáleností v kilometrech

Výkon dopravců v osobní železniční dopravě v roce 2012 zaznamenal mírný nárůst oproti roku předchozímu. Tento nárůst ovlivnil především dopravce RegioJet, který po celý rok provozoval veřejnou dálkovou osobní dopravu na trase Praha – Ostrava. Koncem roku 2012 zahájil pravidelné provozování drážní dopravy na stejné trase také dopravce LEO Express, ten však k poměrně krátké době působení na železničním trhu celkové výkony prakticky neovlivnil.

4.1.4 Železniční doprava v podmínkách cestovního ruchu

Doprava a cestovní ruch patří mezi činnosti, které jsou v úzké vzájemné souvislosti – bez dopravy si nelze představit cestovní ruch v současném rozsahu a pojetí a naopak osobní doprava je na aktivitách cestovního ruchu úzce závislá.

Tabulka 8: Použití dopravních prostředků v cestovním ruchu v České republice (tis.)*

Dopravní prostředek	2011	2012	2013			
			Q1	Q2	Q3	Q4
Osobní automobil	18 258	15 246	3 020	4 274	3 818	-
Autobus	1 853	1 718	452	496	368	-
Vlak	1 241	1 536	210	423	308	-
Ostatní	131	128	-	-	80	-

*) při kratších cestách (1 – 3 přenocování), Zdroj: ČSÚ

V České republice při cestách kratších jak čtyři přenocování (v rámci statistiky domácího a výjezdového cestovního ruchu - podle údajů z průzkumu o cestování, které se každoročně zjišťují výběrovým šetřením v domácnostech) je nejvyužívanějším dopravním prostředkem v rámci cestovního ruchu osobní automobil. V roce 2012 však došlo u tohoto dopravního prostředku k poklesu oproti roku předchozímu (2011), a to o 3 012 tis. cestujících. Přesto si stále drží své prvenství, co se využití dopravních

prostředků v cestovním ruchu v České republice týče. Druhým nejčastěji využívaným prostředkem je v poslední době autobus následovaný s mírným odstupem vlakem. Mezi ostatní dopravní prostředky můžeme zařadit jízdní kolo, motocykl, loď apod.

Tabulka 9: Použití dopravních prostředků v cestovním ruchu v České republice (tis.)*

Dopravní prostředek	2011	2012	2013			
			Q1	Q2	Q3	Q4
Osobní automobil	5 741	5 851	758	924	3 145	-
Autobus	816	714	83	126	311	-
Vlak	594	735	-	156	291	-
Ostatní	-	-	-	-	-	-

*) při delších cestách (4 a více přenocování), Zdroj: ČSÚ

Při cestách delších jak čtyři přenocování (v rámci statistiky domácího a výjezdového cestovního ruchu - podle údajů z průzkumu o cestování, které se každoročně zjišťují výběrovým šetřením v domácnostech) je v České republice v rámci cestovního ruchu nejpoužívanějším dopravním prostředkem opět osobní automobil, jehož využití rezidenty na delší cesty v tuzemsku rok od roku stoupá. Druhým nejvyužívanějším dopravním prostředkem byl v roce 2011 autobus (816 tis.), který byl však v roce 2012 vystřídán vlakem (735 tis.).

O tom, jaký způsob přepravy si cestující zvolí, rozhoduje celá řada subjektivních a objektivních vlivů, jako např. zda do cíle cesty vede silniční či železniční trasa, zda existují časově vhodné spoje, zda zvažovaný způsob dopravy je cenově přijatelný, pohodlí, čistota, bezpečnost dopravních prostředků, počet nutných přestupů apod.

V železniční dopravě k **pravidelné přepravě** účastníků cestovního ruchu jako součástí cestující veřejnosti slouží různé kategorie vlaků např. (expresy, rychlíky, spěšné a osobní vlaky). Kromě přepravy pravidelnými vlakovými spoji se v cestovním ruchu využívají např. **vlaky turistické, příležitostné a nostalgické** zahrnuté v jízdním řádu, případně **vlaky na objednávku (charter)** tzv. zvláštní vlaky určené především k přepravě organizovaných skupin, eventuálně vozy zařazené do pravidelných vlakových souprav, jež se vypravují v případě hromadných akcí, jako jsou např. sportovní utkání.

4.2 Vlaky turistické, příležitostné, nostalgické a charterové

Vlaky turistické, příležitostné a nostalgické

Jedná se jak o vlaky vypravované na tratích s pravidelným provozem zajišťované historickými vozidly podle pravidelného jízdního řádu, tak o vlaky nostalgické či vlaky příležitostné provozované po stejných tratích běžnými vozidly, avšak pouze při výjimečných událostech. Do této skupiny řadíme i tratě, na nichž je provoz omezen např. na víkendy či turistickou sezónu. Jedná se o tratě s nízkými výkony, kde nedochází k objednání základní dopravní obslužnosti krajskými samosprávami (tratě součástí sítě nebo specifické a oddělené např. bývalé lesní dráhy aj.).

V České republice je největší část dopravy provozována po tratích s běžným provozem, poněvadž specifické tratě typu lesní a podobné dráhy se na našem území prakticky nevyskytují. Mezi jediné obnovené tratě patří úsek cukrovarské dráhy *Kolín – Býchory* či soukromá trať v úseku *Velké Březno – Zubrnice*. V případě nevyužívaných tratí Správa železniční dopravní cesty navrhuje zastavení drážní dopravy a její zrušení, od čehož se ve většině případů odklání a zavádí se na těchto tratích rekreační, sezonní nebo víkendová doprava. Jedná se například o tyto tratě:

V roce 2003 byla ukončena pravidelná osobní doprava na trati *Bruntál – Malá Morávka*. Tato trať již nabízí pouze víkendovou dopravu turistům z ostravské či olomoucké aglomerace. Jelikož jsou tyto vlaky využívány především v zimním období, předpokládá se omezení osobní dopravy pouze na období lyžařské sezóny.

O rok později, v roce 2004 došlo k zastavení pravidelné osobní dopravy také na trati *Hněvčeves – Smiřice*, kde se nyní během roku můžeme setkat s několika výletními vlaky vedených parní lokomotivou.

V Ústeckém kraji byla od roku 2006 do roku 2008 postupně zastavena pravidelná osobní doprava na třech turisticky významných železničních tratích. V roce 2006 na trati tzv. Doupovská dráha, trať *Kadaň – Podbořany s odbočkou Vilémov u Kadaně – Kadaňský Rohozec*. Na této trati je nyní provozována pouze pravidelná doprava v letní sezóně. V roce 2007 tzv. Kozí dráha, trať *Děčín – Oldřichov u Duchcova*, kde je zajištěn víkendový rekreační provoz o sobotách ve třech párech a nedělích ve dvou párech z Děčína do Oldřichova u Duchcova a zpět a v roce 2008 byla zastavena pravidelná osobní doprava také na tzv. Švestkové dráze, trať *Litoměřice*

– *Lovosice – Třebívlice – Most*. Na této trati je nyní pravidelný provoz zaveden pouze v letním období. Využití těchto drah rok od roku stoupá, proto Ústecký kraj navrhuje, aby nebyl jejich provoz zajišťován pouze o prázdninách či víkendech, ale v turistické sezóně, která trvá od dubna do září.

V roce 2011 byla zastavena pravidelná osobní doprava mezi *Žďárce u Skutče a Pustou Kamenicí*. Na této trati jezdí nyní pouze víkendové rekreační vlaky, které slouží například v zimě běžkařům směřujících do Čachnova.

V České republice můžeme najít také tratě, které jsou v pravidelném provozu, avšak jsou více zaměřené na cestovní ruch, příkladem může být např. trať Českých drah *Praha – Roudná – Beroun*, nebo se může jednat o tratě, na nichž je v letní sezóně posílen provoz, a to např. na trati *České Budějovice – Český Krumlov – Volary/Nové Údolí*.

Vlaky charterové

Tyto vlaky se v pravidelném jízdním řádu vůbec nevyskytují a mohou být provozovány za různým účelem. U cestovního ruchu se můžeme setkat ať již s vypravením zvláštního vlaku na objednávku (např. cestovních kanceláří, škol či jiných skupin) nebo s připojením zvláštního vagónu k pravidelnému spoji. Do této skupiny můžeme zařadit i pronájem vlaku či vozu pro firemní účely (prezentace, semináře, apod.) nebo pronájem vozidla pro natáčení a fotografování. Ačkoliv se jedná o aktivity, které nejsou součástí cestovního ruchu, mohou k jeho zvýšení posléze vést.

V České republice je nejznámějším mezinárodním charterovým vlakem **Orient-Express** (Venice Simplon-Orient-Express) jezdící na několika trasách, např. *Benátky - Innsbruck - Paříž - Calais* nebo *Benátky - Vídeň - Praha - Paříž - Calais* atd., nabízející únik do minulosti, reprezentované stylovou elegancí a lákavým přepychem.

Turistické, příležitostné, nostalgické a charterové vlaky mohou provozovat libovolní železniční dopravci. V České republice tento segment dopravy zajišťuje nejen největší český železniční dopravce - České dráhy, ale především externími dopravci, kteří se zaměřují výhradně na daný segment.

4.2.1 Vlaky vypravované Českými drahami

České dráhy jakožto největší český železniční dopravce s více než 170letou tradicí zabezpečuje na železniční cestě nejen pravidelnou osobní dopravu objednanou kraji a státem zastoupeným Ministerstvem dopravy České republiky, ale i pestrou škálu doprovodných aktivit, mezi které patří např. jízdy oblíbenými nostalgickými, vyhlídkovými a zvláštními vlaky.

Své nostalgické a vyhlídkové vlaky vypravují České dráhy každoročně podle pravidelného jízdního řádu na těchto tratích:

- *Brno - Kralice nad Oslavou a zpět*
- *Brno - Blansko a zpět*
- *Brno - Oslavany a zpět*
- *Hradec Králové - Bílá Třemešná a zpět*
- *Hrušovany nad Jevišovkou - Hevlín a zpět*
- *Choceň - Litomyšl a zpět*
- *Karlštejn - Zadní Třebaň - Lochovice - Příbram a zpět*
- *Kostelec u Jihlavy - Slavonice a zpět*
- *Liberec - Česká Kamenice a zpět*
- *Litoměřice - Lovosice - Most a zpět*
- *Lužná u Rakovníka - Krupá - Kolečovice a zpět*
- *Lysá nad Labem - Mělník - Mladá Boleslav - Jičín a zpět*
- *Praha - Kladno - Lužná u Rakovníka a zpět*
- *Praha - Brandýs nad Labem - Mělník a zpět*
- *Praha - Křivoklát - Lužná u Rakovníka a zpět*
- *Praha - Vrané nad Vltavou - Dobříš a zpět*
- *Praha - Turnov a zpět*
- *Praha - Kralupy nad Vltavou - Zlonice a zpět*
- *Tanvald - Harrachov a zpět*
- *vlaky pro poutníky na Svatý Hostýn*
- *atd.*

České dráhy jsou velmi hrdé na to, že mohou mimo svůj běžný provoz nabídnout i něco navíc, proto pro každý kalendářní rok vydávají přehled nostalgických a zvláštních vlaků. Pro rok 2014 tomu nebylo jinak. Například v Jihočeském kraji se v roce 2014 cestující mohou těšit na následující jízdy zvláštními a nostalgickými vlaky Českých drah:

Tabulka 10: Zvláštní a nostalgické vlaky Českých drah v Jihočeském kraji 2014

Název akce (termín)	Popis akce
KVĚTEN	
Peklík (24.5.)	Tradičním jarním parním vlakem Peklíkem za řemesly z Českých Budějovic do Netolic.
Den dětí s armádou (29.5.)	Jízdy zvláštních vlaků z Volar a z Českých Budějovic do vojenského újezdu Boletice a zpět na dětský den.
ČERVEN	
Music Party ve výtopně (7.6.)	Hudební večer a noc v historické výtopně v Netolicích.
111 let tratě Tábor – Bechyně (21.6.)	Křížíkova "Elinka" a historické vozy pojedou na jarní výlet z Tábora do Bechyně. Doprovodný program.
Den dětí v ZOO Ohrada (21.6.)	Den dětí v ZOO Ohrada s bohatým programem. V žst Hluboká nad Vltavou budou mimořádně zastaveny rychlíky, popř. zaveden i parní vlak.
ČERVENEC	
S Českými drahami za divadlem (5.7.)	Tradiční jízda zvláštního vlaku z Českých Budějovic do Netolic a zpět na divadelní představení, konané na zámku Kratochvíle. Spojeno s večerní prohlídkou zámku.
Koláčový vlak (12.7.)	Výlet po trase bývalé koněspřežné železnice v otevřeném vyhlídkovém železničním voze. Možnost návštěvy koláčových slavností v Bujanově.
Šumavské léto s párou (19.7., 20.7., 28.7., 29.7)	V roce 2014 budou opět jezdit po šumavských lokálkách parní vlaky! Výchozí stanicí bude Černá v Pošumaví, cílovou pak Nové Údolí.
Včely letěly krásně (termín bude upřesněn)	Putování Muzea fotoateliér Seidel po jižních Čechách v kinematovlaku ČD. Vůz bude postupně přístupný v různých lokalitách v jižních Čechách
SRPEN	
Šumavské léto s párou (2.8., 3.8., 9.8., 10.8.)	V závěrečný den Šumavského léta s párou se naskytne jedinečná možnost svézt se potměšlou Šumavou nočním parním vlakem Luna. A to v den úplňku.
ZÁŘÍ	
Den železnice v Jindřichově Hradci (20.9.)	Oslavy všeho co jezdí po kolejích s bohatým programem.
S Křížíkem na Bechyně (20.9.)	Oslavy dne železnice pro znalce a fajnšmekry. Samotný elektrický motorový Křížíkův vůz "Elinka" bude vypraven i s průvodcem z Tábora do Bechyně.
ŘÍJEN	
Ukončení jihočeské cyklosezony (4. a 5. 10.)	Přeprava cyklistů zvláštními vlaky na slavnosti ukončení jihočeské cyklosezony. Vimpersko, Strakonicko, Písecko.
PROSINEC	
Mikulášský vlak do Bechyně (6.12.)	Jízda zvláštního vlaku z Tábora do Bechyně a zpět. Ve spolupráci se "Spolkem přátel el. dráhy Tábor-Bechyně".
Advent s ČD (7.12.)	Adventní zvonkový vlak v na trati České Budějovice - Netolice. V Netolicích kulturní program a přilet Paní Zimy. Děti se zvonečky budou mít jízdné zdarma.
Silvestrovský vlak (31.12.)	Jízdy zvláštních silvestrovských vlaků na trati Vimperk – Kubova Huť a zpět. Zábavné skeče a program během jízdy vlaků a ve stanici Kubova Huť.

Zdroj: www.cd.cz

Nejen v Jihočeském kraji, ale např. v Praze a středních Čechách se příznivci železniční nostalgie mohou v roce 2014 těšit na zajímavé akce pořádané Českými drahami. Každoroční provoz je zahájen v polovině dubna (19. a 20. 4.) Křivoklátským expresem s oslavou Velikonoc na Křivoklátě a zakončen v polovině prosince (13. 12.) opět Křivoklátským expresem, nyní však s oslavou Adventu na Křivoklátě. Novinkou v tomto kalendáři historických vlaků pro rok 2014 je jízda naplánována na 12. 7. „Svijanský speciál“, kde nejzajímavějším bodem programu jsou Svijanské slavnosti piva. Vlak vyjede z pražského Braníka s cílovou stanicí Turnov, odkud budou zájemci přepraveni autobusem do Svijanského pivovaru. Součástí jízdy jsou vyhlídkové vlaky „Drábské světničky“ z Turnova do Mnichova Hradiště a zpět.

V rámci podpory turistického ruchu v regionu spolupracoval Středočeský kraj v roce 2011 s Českými drahami na novém projektu „Propagace turistických destinací – ROAD TRIP“. Hlavním cílem tohoto projektu bylo rozšířit povědomí o nejvýznamnějších historických a přírodních památkách Středočeského kraje, a to formou vyjížďky parním vlakem, jako tradičním historickým dopravním prostředkem. Série celkem čtyř parních výprav měla za cíl nejen zvýšit turistickou návštěvnost regionu, ale zároveň jej zatraktivnit pro co nejširší spektrum zájemců.

České dráhy svým cestujícím nabízejí i možnost vypravení **vlaků na objednávku**. Jedná se o tzv. zvláštní vlaky na objednávku sestavených z moderních či historických vozidel s jídelními, lůžkovými a lehátkovými vozy. V nabídce mohou cestující najít i speciální vlakové soupravy pro různé příležitosti (firemní setkání, oslava narozenin apod.) se salonními, společenskými nebo tanečními vozy. Dále dle přání klienta mohou České dráhy zařadit do pravidelných vlaků i tzv. zvláštní vozy, které umožňují splnit přání cestujících. Tyto vagóny zabezpečují nerušenou cestu strávenou jednáním nebo zábavou ve společenském voze, který nemůže nabídnout pravidelný vlak uvedený v jízdním řádu. Kromě běžných vozů k sezení mají cestující na výběr např. salonní, společenské, lůžkové, lehátkové a jídelní vozy.

4.2.2 Vlaky vypravované soukromými železničními společnostmi

Jízdy zvláštními a nostalgickými vlaky za kulturními a sportovními akcemi či kulturními a přírodními památkami pořádají jak spolky a kluby historie železniční dopravy a sdružení, která udržují historická vozidla, tak i soukromí dopravci provozující pravidelnou osobní dopravu na místních tratích. Příkladem mohou být:

1. KŽC Doprava, s.r.o.

Železniční tradice v KŽC má svoje kořeny od roku 1985, kdy byl založen Klub železničních cestovatelů, který dodnes sdružuje zájemce o železnici a cestování. KŽC Doprava, s.r.o., která vznikla roku 2006, zajišťuje nejen veřejnou osobní drážní dopravu, ale také pravidelnou celoroční osobní a neveřejnou osobní drážní dopravu, např. svatební, narozeninové či výletní vlaky na klíč. Ročně organizuje i několik desítek výletních vlaků spojených s cestováním po železnici, zejména akce Dovolena s motoráčkem a Víkend s motoráčkem. Cestující se mohou také již čtvrtým rokem svést Pražským motoráčkem na trase *Praha hlavní nádraží – Praha Zličín a zpět*, který nabízí nevšední pohled na hlavní město České republiky. Naopak milovníci historie se mohou vydat např. Podbrdským motoráčkem na trasu *Karlštejn - Zadní Třebaň - Lochovice - Příbram a zpět*, kde v Příbrami mohou vystoupat po krytém schodišti až na poutní místo Svatou horu, kde se nachází barokní klášterní komplex anebo mohou navštívit Hornické muzeum či galerii Františka Drtikola.

2. Jindřichohradecké místní dráhy, a. s.

Jindřichohradecké místní dráhy, a. s. jsou výlučným vlastníkem a provozovatelem železniční dopravy na úzkorozchodných tratích *Jindřichův Hradec - Nová Bystřice* a *Jindřichův Hradec – Obrataň*. Provozují celoročně pravidelnou osobní a nákladní dopravu v motorové trakci a pravidelnou dopravu parním vlakem s historickými vozy v letní sezoně. Jízdy zvláštních parních vlaků jsou zahájeny v polovině dubna (19. a 22. 4. 2014) Velikonoční jízdou a zakončeny koncem prosince (27. a 28. 12. 2014) Silvestrovskou jízdou parním vlakem. Na své si přijdou i děti, které se s rodiči mohou vydat 12. 7. 2014 parním vlakem na Hračkobraní či 1. a 7. 12. 2014 na Mikulášskou jízdou. K nabídce patří i oblíbené zvláštní výletní vlaky vypravované podle přání zákazníka ať již parním nebo motorovým vlakem kdykoliv za zábavou, za poznáním, srdcem České Kanady nebo krajem Vysočina.

3. Mladějovská průmyslová dráha, o. s.

Občanské sdružení Mladějovská průmyslová dráha, založená v roce 2005 je provozovatelem na úzkorozchodné železnici mezi bývalou šamotkou v Mladějově a zrušenými doly na Hřebči. Jedná se o dobrovolné sdružení zájemců o techniku a železniční historii, jehož cílem je nejen zachování provozu na dráze, ale i její údržba, obnova a dlouhodobý rozvoj. Pořádají se zde jak jízdy zvláštními osobními vlaky vedené motorovou nebo parní lokomotivou, tak výletní a sváteční jízdy na trase *Mladějov na Moravě - Nová Ves u Kunčiny – Hřebeč*. Na Nové Vsi se pro zájemce z řad cestujících koná každoročně prohlídka portálu bývalého místního dolu Hugo Karel a prohlídka průmyslového muzea Mladějov. V červnu (14. 6. 2014), při akci pojmenované Historie v pohybu se příznivci historie mohou těšit na sbírku Průmyslového muzea Mladějov a v srpnu (9. 8. 2014) je pro návštěvníky připravena tradiční akce Bitva s celodenním programem včetně ukázek bojů mezi rakouskými a ruskými vojáky.

4. Pardubický spolek historie železniční dopravy (PSHŽD)

Vznik spolku předznamenalo ke konci roku 1990 přání několika lidí z pardubického depa, kteří se chtěli ve volném čase věnovat opravám historických vozidel. Spolek provozuje a pořádá jízdy historických motorových vozů M131.1 (vhodné např. pro společné výlety skupin turistů, firemní a školní výlety, svatby atd.), historických trolejbusů, pořádá oslavy výročí tratí, výstavy, výměnná setkání modelářů, apod. Provádí opravy, údržbu a renovace historických vozidel, exponátů a budov Musea Rosice nad Labem, které spolek v roce 2001 slavnostně otevřel, a kde mohou návštěvníci zabrousit do historie železnice a městské dopravy převážně z Pardubického kraje. Společně se zahájením sezóny Musea ke konci dubna (25. – 27. 4. 2014) je také zahájen provoz historických motoráků a trolejbusů. Koncem září (27. 9. 2014) se příznivci historie mohou těšit v Pardubicích na Den železnice a v polovině října (10. – 12. 10. 2014) mají návštěvníci možnost zavítat např. na Městský festival, který je spojen s výletem Na koníčky motoráčkem.

5. Iron Monument Club Plzeň (IMC)

Iron Monument Club Plzeň je jednou ze zakládajících organizací občanského sdružení Českého svazu ochránců památek. Sdružuje především zájemce o technické památky, zejména o historii železnic. Cílem IMC Plzeň je záchrana a prezentace historických památek s důrazem na železnici, rozšiřování parku provozních kolejových vozidel a jejich provozování a v neposlední řadě i jejich zachování pro budoucí generace. V celém regionu západních Čech, ale i mimo něj se pravidelně pořádají jízdy zvláštními nostalgickými vlaky určených široké veřejnosti. Příkladem mohou být: Dětský parní vlak (14. – 15. 6. 2014), Císařský den v Kodani (30. 8. 2014) či Mikulášský vlak „Lucifer“ (7. 12. 2014).

6. Muzeum průmyslových železnic (MPŽ)

Muzeum průmyslových železnic zabývající se záchranou a obnovou vozidel z různých úzkorozchodných drah vzniklo oficiálně v roce 1991, tehdy ještě s názvem Klub průmyslových železnic (KPŽ). V roce 1994 však došlo k přejmenování na Muzeum průmyslových železnic (MPŽ). V současné době působí v Brně a nově také na bývalé vlečce ze Zastávky u Brna do Zbýšova. Obhospodařuje přes 30 lokomotiv a několik desítek historických vozů. Parní či motorovou lokomotivou na zbýšovské dráze se zájemci o historii ale také milovníci přírody mohou vydat např. v polovině května (17. 5. 2014) na zahájení muzejní sezóny, která začíná společně s III. ročníkem Zbýšovské muzejní noci.

Mezi další spolky, kluby, sdružení či soukromé železniční společnosti pořádající zvláštní a nostalgické vlaky na železniční cestě na našem území např. patří: Herkules KHKD s.r.o.; Klub přátel lokálek, o.s.; Slezské zemské dráhy o.p.s.; Klub přátel železnic Českého ráje; Klub dráhařů; Klub Přátel Železniční Dopravy Ostrava o.s.; Klub přátel kolejových vozidel Brno; Mladoboleslavský železniční spolek; Spolek Pošumavská jižní dráha; Občanské sdružení Posázavský Pacifik; Železniční spolek v Rokycanech; Stifterův pošumavský železniční spolek Vimperk atd.

4.3 Vlaky pravidelné přepravy – komparace

Nezpochybnitelný význam pro turisty v dostupnosti destinací a turistických atraktivit mají hlavně vlaky v pravidelné dopravě, které lze použít jak pro dálkové přesuny do oblastí, tak i pro pohyb v cílové destinaci či na krátké výlety.

V rámci pravidelné dopravy rozeznáváme dopravu dálkovou a regionální, přičemž v dálkové dopravě rozlišujeme kategorie vlaků EuroNight (EN), EuroCity (EC), InterCity (IC), express (Ex) a rychlík (R). V České republice se setkáváme i se specifickou kategorií SuperCity (SC) zajišťované Pendolinem (v zahraničí se mění na kategorii EC). Naproti tomu regionální doprava je tvořena spěšnými (Sp) a osobními (Os) vlaky. Zásadním rozdílem mezi těmito druhy dopravy je především subjekt, který ji objednává a hradí ztrátu. U dálkové dopravy jde především o stát (vyjma vlaků provozovaných na riziko dopravce) a v případě regionální dopravy se jedná v první řadě o kraj a dále o města a obce, případně jiné subjekty.

Vzhledem k rozsahu diplomové práce byla na základě společné domluvy s panem Petrem Vondráčkem z Generálního ředitelství Českých drah ke komparaci subjektů železniční dopravy v České republice vybrána trať mezi Prahou a Ostravou, kde se v posledních letech objevila pro České dráhy první významná konkurence v podobě společností RegioJet a LEO Express. Důsledky konkurenčního boje jsou na této nejvytíženější trase velmi viditelné. Vstupem dalšího dopravce na trať, kde České dráhy provozují svoji vlajkovou loď Pendolino, došlo k prokazatelnému zlepšení služeb. Nejenže České dráhy na trati Praha – Ostrava začaly kromě Pendolina po vstupu konkurenčního RegioJetu nasazovat lepší a novější vozidla i v běžných expresech, ale zároveň do své nabídky služeb zahrnuly i obsluhu cestujících vlakuškami nebo možnost připojení k internetu ve svých vlacích. Dalo by se říci, že vstup nového dopravce na železniční síť přináší další a další vylepšení, což se odráží především v růstu počtu cestujících na železnici a zároveň i v jejich spokojenosti.

Nevýhodou a velmi diskutovaným tématem však stále zůstává současná roztržitost cenových tarifů, kdy si jednotliví dopravci vzájemně neuznávají jízdné a dochází tím k neustálému konkurenčnímu boji, který však dopravcům způsobuje zároveň i velké ztráty.

Začátkem února roku 2014 přišel portál IHNED.cz s informací, že proběhne setkání zástupců tří dopravců, které by mělo přinést částečný smír na nejkonzukvenčnější trati v České republice. Snahou bude domluvit společný prodej lístků, což by v budoucnu mohlo znamenat i jednotný tarif. O tomto návrhu uvažoval po svém nástupu do čela Českých drah Dalibor Zelený, který byl v polovině února 2014 po 8 měsících dozorčí radou společně s celým představenstvem odvolán. Novým předsedou představenstva a generálním ředitelem Českých drah se stal dosavadní náměstek ředitele pro ekonomiku a techniku Daniel Kurucz, který však o plánu vzájemného uznávání jízdenek zatím neuvažuje.

Nezávisle na této skutečnosti v polovině února portál iDNES.cz zveřejnil fakt, že cenová válka na trase Praha – Ostrava polevila. Oba soukromí dopravci (RegioJet a LEO Express) zvýšily potichu ceny svých nejlevnějších jízdenek, a to o více než třetinu. Cestující tak měli možnost koupit nejlevnější jízdenku na konkrétní spoj u Regiojetu za 190 Kč a u dopravce LEO Expressu za 199 Kč. Zatímco nejlevnější jízdenka u Českých drah vyšla cestujícího na 200 Kč, neplatila však na konkrétní spoj, ale pro jakýkoliv spoj během dne. Netrvalo však dlouho a začátkem března 2014 opět propukl boj o cestující na této trase. Zatímco RegioJet znovu zdražil část svých jízdenek, LEO Express zlevnil jízdné s využitím svých slevových poukazů (S:)MILE CLUB) pod stokorunu. České dráhy ceny jízdenek nezměnily.

Boj tří dopravců, který trvá téměř tři roky začal v červnu 2012 řešit Úřad pro ochranu hospodářské soutěže (ÚOHS), a to na návrh RegioJetu a LEO Expressu, kteří předložili své posudky s tím, že České dráhy na trase Praha – Ostrava prodělávají a zlevněním jízdenek zneužily svého dominantního postavení, posudek drah zní však opačně. Nicméně 10. března 2014 uvedl portál iDNES.cz, že se celou situací začala zabývat už i Evropská komise v Bruselu, na kterou se obrátil dopravce LEO Express.

4.3.1 Železniční dopravci v rámci komparace

1. České dráhy, a.s.

Akciová společnost České dráhy (dále jen „ČD“) vznikla 1. ledna 2003 na základě zákona 77/2002 Sb., kdy byla státní organizace České dráhy rozdělena na tři nástupnické organizace: stejnojmennou akciovou společnost, která poskytuje služby v osobní a nákladní dopravě a zabezpečuje provozuschopnost železniční dopravní cesty; státní organizaci Správu železniční dopravy cesty (dále jen „SŽDC“), která hospodaří s majetkem státu a mimo jiné poskytuje železničním dopravcům přístup na dopravní cestu a zabezpečuje modernizaci dopravní infrastruktury a v neposlední řadě Drážní inspekci jako organizační složku určenou pro zajišťování příčin a okolností vzniku mimořádných událostí. Původně byly ČD také provozovatelem (nikoliv vlastníkem) všech celostátních a většiny regionálních drah, ale tato činnost je od 1. července 2008 vyčleněna do působnosti SŽDC a samotné řízení dopravy zůstalo v rukou ČD pouze do konce srpna 2011. Vlastníkem 100 % akcií společnosti je stát, který vykonává svá akcionářská práva prostřednictvím Řídícího výboru.

V Česku patří České dráhy, a.s. mezi dominantní dopravce jak v osobní, tak i v nákladní železniční dopravě. Podle počtu zaměstnanců (rok 2012 – skupina ČD celkem 26 082 z toho 15 829 zaměstnanců České dráhy, a.s.), a podle konsolidovaných tržeb (rok 2012 – celkem 37,7 miliard korun, z toho tržby z osobní dopravy 19,5 miliard korun) se řadí mezi jednu z největších českých firem.

Tabulka 11: Osobní přeprava České dráhy, a.s. – počet cestujících (mil.)

Druh přepravy	2010	2011	2012
Vnitrostátní	160,352	163,208	166,033
Mezinárodní	2,338	2,544	2,754
Celkem	162,690	165,752	168,787

Zdroj: Statistická ročenka skupiny České dráhy, 2012

Jak je na první pohled zřejmé, celkový počet přepravených osob dopravcem České dráhy rok od roku stoupá. V roce 2012 přepravily ČD o 3 mil. více cestujících než v roce předchozím (2011) a celkem o 6 mil. více než v roce 2010. Přičemž k nárůstu došlo jak u přepravy vnitrostátní, tak i mezinárodní. Přepavní výkony drah postupně stoupají, což je možné spojovat s postupnou modernizací vozového parku.

České dráhy provozují v České republice hned několik kategorií vlaků, avšak na trase mezi Prahou a Ostravou se cestující z přímých vlakových spojů mohou setkat pouze s kategoriemi: rychlík (R), InterCity (IC), EuroCity (EC) a SuperCity (SC). Pro získání větší vypovídací hodnoty a větší možnosti porovnatelnosti jednotlivých dopravců, bude vzhledem ke skutečnosti, že dopravci LEO Express a RegioJet patří mezi dopravce povinně místenkové, ke komparaci subjektů železniční dopravy na trase mezi Prahou a Ostravou u dopravce Českých drah využito vlaků SC Pendolino, které jsou rovněž povinně místenkové. Tyto vlaky jsou zároveň provozovány na komerční riziko dopravce, z čehož vyplývá, že nejsou dotovány státem.

Pravidelný provoz vlaků **SC Pendolino** nabízející nejrychlejší a nejkomfortnější spojení Prahy s Ostravskem, ale také směrem do Plzně a západočeských lázní byl zahájen 11. prosince 2005 na dvou trasách. Na tzv. jižní větvi *Praha – Pradubice – Česká Třebová – Brno – Břeclav* a k 10. prosinci 2006 také *Vídeň a Bratislava*. S novým jízdním řádem na rok 2012 však jižní větev z důvodu nižší vytíženosti a malého zájmu zahraničních železničních správ zanikla. Oproti tomu na tzv. severní větvi *Praha – Pardubice - Olomouc – Ostrava* došlo s novým jízdním řádem na rok 2012 k přidání a prodloužení spojů do slovenské *Žiliny a Františkových Lázní*.

V současné době jsou vlaky SC Pendolino provozovány několikrát denně v rámci tratě *Bohumín - Ostrava hl.n. – Ostrava (Svinov) - Olomouc hl.n. - Pardubice hl.n. - Praha hl.n. a zpět*. Přičemž v pondělí ráno vyjíždí jeden vlak již z *Karviné hl.n.* a v pátek odpoledne pak jede jeden vlak z *Prahy hl.n.* až do *Karviné hl.n.* Dvakrát denně lze bez přestupu v Praze cestovat také z *Bohumína* do *Plzně hl.n.*, *Stříbra*, *Plané u Mariánských Lázní*, *Mariánských Lázní*, *Chebu* nebo *Františkových Lázní* a zpět.

Obrázek 3: Trasa vlaků SC Pendolino



Zdroj: www.cd.cz

2. RegioJet, a.s.

Společnost RegioJet, která byla založena v roce 2009 je největším soukromým železničním dopravcem v České republice. Jedná se o licencovaného dopravce v osobní železniční přepravě v České republice a na Slovensku a o člena střeoevropské přepravní skupiny Student Agency brněnského podnikatele Radima Jančury.

RegioJet vyjel se svými žlutými vlaky (vlaky IC RegioJet) v České republice poprvé 26. září 2011 na trase *Praha – Ostrava – Havířov*. V březnu roku 2012 začala sesterská společnost RegioJet SK provozovat své regionální vlaky také na Slovensku, konkrétně na trase *Bratislava – Dunajská Streda – Komárno*.

Tabulka 12: Osobní přeprava RegioJet, a.s. – počet cestujících (mil.)

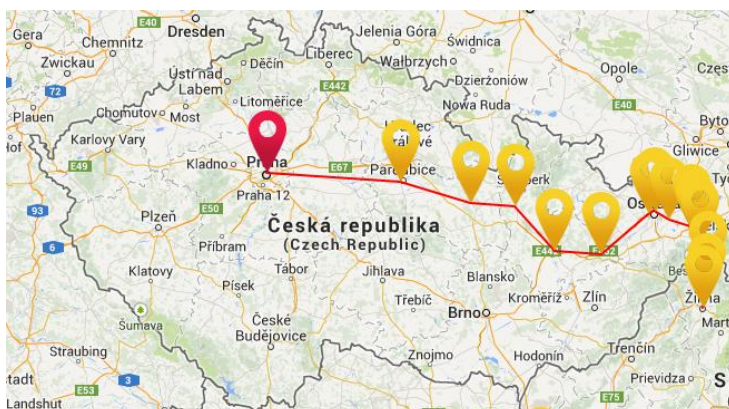
	2011	2012	2013
Počet přepravených cestujících	1,13	1,14	1,63

Zdroj: www.dnoviny.cz

Za kalendářní rok 2011 cestovalo vlaky IC RegioJet 1,13 mil. cestujících. Po celý rok 2012 počet cestujících neustále narůstal, až koncem roku přepravoval 30 000 cestujících týdně. V roce 2013 přepravil RegioJet na trase mezi Prahou, Ostravou a Žilinou celkem 1,63 mil. cestujících. Ve srovnání s rokem předcházejícím (2012) se jednalo o meziroční nárůst počtu přepravených pasažérů o 42,5%, kteří využili služeb prvního soukromého dopravce v dálkových vlacích v České republice. A jak uvedl sám majitel RegioJetu Radim Jančura pro portál Dopravních novin, další nárůst počtu cestujících očekává i v roce letošním (2014), a to až o 30%, což by představovalo celkem 2,1 mil. přepravených pasažérů.

V současné době provozuje RegioJet dálkovou dopravu v České republice na trase *Praha – Ostrava – Třinec – Žilina*.

Obrázek 4: Trasa vlaků RegioJet



Zdroj: www.regiojet.cz

Železniční zastávky:

Praha hl.n., Pardubice hl.n., Česká Třebová, Zábřeh na Moravě, Olomouc, Hranice, Ostrava – Svinov, Ostrava hl.n., Ostrava – Stodolní, Havířov, Český Těšín, Třinec – nádraží, Třinec – centrum, Bystřice nad Olší, Čadca, Kysucké Nové Město a Žilina.

3. LEO Express a.s.

Společnost LEO Express je jedním z prvních českých soukromých operátorů osobní železniční dopravy v České republice, který vstoupil na trasy nedotované osobní železniční dopravy. Firma byla dne 8. ledna 2010 zapsána do obchodního rejstříku pod názvem ARETUSA, a.s., za účelem stát se soukromým železničním dopravcem na území České republiky. V září 2010 však došlo ke změně obchodního jména na RAPID Express a.s. a v srpnu roku 2011 po dohodě majitelů dostala svůj současný název - LEO Express a.s, jejímž vlastníkem je Leoš Novotný.

Pilotní provoz vlaků probíhal od 13. do 16. 11. 2012 s tím, že se začátkem platnosti nového jízdního řádu 2012/2013 chtěl LEO Express zahájit řádný provoz na trati *Praha – Ostrava*. Z technických důvodů se však nepodařilo zahájit plný provoz od nového grafikonu (9. 12. 2012), a tak místo plánovaných osmi párů spojů jezdily pouze páry čtyři s tím, že plný rozsah provozu byl zahájen až 18. 1. 2013.

Společnost LEO Express od 13. 11. 2012, kdy vyjely první vlakové jednotky ve zkušebním provozu až do 11. 11. 2013 převezla téměř **800 tisíc cestujících** a dosáhla **tak 30% podílu na trhu** (srovnání LE, RJ a SC). V podílu na trhu společnost v březnu 2013 předstihla dokonce i spoje SC Pendolino Českých drah.

V současné době provozuje LEO Express kategorie vlaků pod vlastním označením LE (nikoliv pod označením IC, SC, EC) na těchto tratích: *Praha hl.n. – Přerov – Ostrava hl.n. – Bohumín* a 2x denně jezdí až do *Karviné hl.n.* a dále 1x denně *Praha – Olomouc – Otrokovice – Staré Město u Uherského Hradiště*.

Obrázek 5: Trasa vlaků LEO Express



Železniční zastávky:

Praha hl.n., Olomouc hl.n., Přerov, Studénka, Ostrava-Svinov, Ostrava hl. n., Bohumín, Karviná hl.n. Hulín, Otrokovice a Staré Město u Uherského Hradiště.

Zdroj: www.le.cz

4.3.2 Kritéria komparace

Pro komparaci subjektů železniční dopravy z pohledu jednotlivých dopravců na trase mezi Prahou a Ostravou byla vytyčena tato kritéria: **flotila železničních vozů, rozsah nabídky poskytovaných služeb a tarify a druhy jízdného**. Tato kritéria byla stanovena na základě průběžných výsledků terénního šetření, kde respondenti v otázce podle čeho se nejvíce rozhodují při volbě železniční dopravy, uváděli především cenu jízdného a kvalitu nabízených služeb.

1. Flotila železničních vozů

V rámci tohoto kritéria komparace budou následně porovnány vlakové soupravy dopravců na trase mezi Prahou a Ostravou (SC Pendolino, IC RegioJet a LE LEO Express), a to jak z pohledu obecného (počet souprav, počet míst k sezení, cestovní třídy atd.), tak i z pohledu nabídky základního vybavení vlakových souprav či vybavení jednotlivých cestovních tříd nabízenými dopravci.

Jednotka **SC Pendolino** se skládá vždy ze sedmi vozů, které nabízejí cestujícím cestování komfortní 1. nebo standardní 2. třídou. Pokud nelze z jakýchkoliv mimořádných provozních důvodů vypravit jednotku SC Pendolino, je nahrazena moderními klimatizovanými vozy 1. a 2. třídy s restauračním vozem nebo bistrovozem.

Obrázek 6: Vlaková souprava SC Pendolino



Vůz č. 1 2. třída	Vůz č. 2 1. třída	Vůz č. 3 2. tř., bistro	Vůz č. 4 2. třída	Vůz č. 5 2. třída	Vůz č. 6 2. třída	Vůz č. 7 2. třída
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Zdroj: www.cd.cz

Vlaky **IC RegioJet** jsou v České republice nasazovány ve většině případů jako pěti až šesti vozové soupravy, ve špičkách až osmi vozové. Nejčastější pěti vozové soupravy jsou tvořeny nejméně dvěma vozy s označením Relax a Business a další dva vozy nabízejí cestování cestovní třídou Standard.

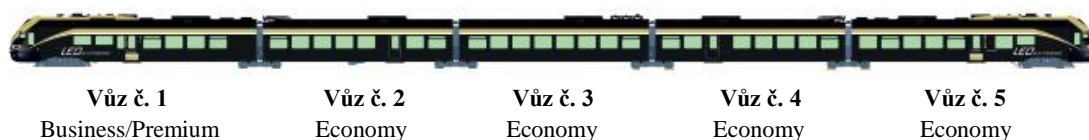
Obrázek 7: Vlaková souprava IC RegioJet



Zdroj: www.regiojet.cz

Vlaky **LE LEO Express** jsou vypravovány na železniční cestě jako pětivozové soupravy, přičemž první vůz soupravy nabízí třídu Business a Premium a další čtyři vozy soupravy jsou zařazeny do třídy Economy.

Obrázek 8: Vlak LE LEO Express



Zdroj: www.le.cz

Tabulka 13: Komparace – flotila železničních vozů

	SC Pendolino	IC RegioJet	LE LEO Express
Vlak	Soupravy Pendolino (Alstom Ferroviaria S. p. A.) + vagony tažené lokomotivami	Vagony (SGP Siemens AG) tažené lokomotivami Škoda	Nové soupravy (Stadler Rail AG)
Uvedení do provozu	2005	2011	2012
Maximální rychlost	230 km/h	200 km/h	190 km/h
Provozní rychlost (v ČR)	160 km/h	140 km/h	160 km/h
Doba jízdy (trasa Praha – Ostrava)	3:07	3:30	3:25
Počet vagónů v soupravě	7	5, 6, 7, 8	5
Míst k sezení celkem (v jedné soupravě)	331	cca 366 (sedmi vozová souprava-cestovní třídy R, B a S)	237
Cestovní třídy	1. a 2. třída	Relax, Business, Standard	Premium, Business, Economy
Počet míst podle tříd	1. třída: 52 2. třída: 279	Business/Relax: 96 Standard: 270 (sedmi vozová souprava)	Premium: 6 Business: 19 Economy: 212
Základní vybavení:			
- velkoprostorové uspořádání typu letadlo	✓	✓	✓
- oddíly pro 4-6 cestujících	-	✓	-
- klimatizace	✓	✓	✓
- stahovací rolety	✓	✓	✓
- prostor pro uložení objemných zavazadel	✓	✓	✓
- elektronický obrazový informační systém	✓	✓	✓
- tichý oddíl	✓	✓	✓
- místa pro cestující s dětmi	✓	✓	-
- místa pro cestující na vozíku	✓	✓	✓
- prostor pro přepravu jízdních kol	✓	-	-
- prostor pro přepravu kočárků	✓	(přeprava omezena)	✓
- bistrovůz, jídelní vůz	✓	-	-
- speciální vůz	-	Internet café	-

Zdroj: www.cd.cz, www.regiojet.cz, www.le.cz, Vlastní zpracování

Z uvedené komparace si nejlépe stojí vlaky provozované Českými drahami. Cestující v nabídce vlaků SC Pendolino nenajdou jen možnost výběru sedadel uspořádaných do oddílu pro 4 - 6 cestujících a svoji absenci speciálního vozu dohánějí tzv. bistorovozem, kterým ostatní železniční dopravci nedisponují. V případě dopravce RegioJet se cestující mohou setkat s problémy při přepravě jízdních kol a kočárků. Jízdní kola z důvodu chybějících speciálních vozů vůbec nepřevážují a v případě kočárků je přeprava velmi omezena, z důvodu jejich přepravy ve standardních vozech určených především pro cestující. Svoji nabídku základního vybavení má nejvíce omezenou dopravce LEO Express. Nejenže neposkytuje vlaky uspořádané do oddílů, ale zároveň nenabízí místa pro cestující s dětmi či přepravu jízdních kol. Bohužel nedisponuje ani bistorovozem a speciálním vozem, jak tomu je u ostatních dopravců.

Tabulka 14: Komparace - vybavení vozů dle cestovních tříd

	SC Pendolino		IC RegioJet			LE LEO Express		
	2.tř.	1.tř.	S	R	B	E	B	P
Polohovatelná sedadla	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Elektricky polohovatelná sedadla	-	-	-	-	-	-	-	✓
Hlavová opěrka	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Podnožní opěrka	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓
Loketní opěrka	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sklopný/rozkládací stolek	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Odpadkový koš	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Elektrická zásuvka	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Individuální osvětlení	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓
Kožený potah sedaček	-	-	✓	✓	✓	-	✓	✓

Zdroj: www.cd.cz, www.regiojet.cz, www.le.cz, Vlastní zpracování

Poznámka: S – Standard, R – Relax, B – Business, E – Economy, P – Premium

Při porovnání vybavení vozů jednotlivých dopravců podle cestovních tříd si nejlépe stojí cestovní třída Premium dopravce LEO Express. Špatně si nestojí ani ostatní třídy dopravců. Ve vlacích SC Pendolino, se cestující sice mohou setkat s absencí elektricky polohovatelných sedadel, to však mohou zaznamenat i u cestovních tříd ostatních dopravců. Jediné, co je oproti ostatním třídám velmi znevýhodňující je chybějící elektrická zásuvka ve 2. třídě. Potah sedaček je velmi individuální. Někteří cestující dávají přednost kůži, jiní upřednostňují sedačky plyšové. U dopravce RegioJet se pouze v cestovní třídě Standard neseťkáme s podnožní opěrkou, a to z toho důvodu, že tato třída je situována do oddílů pro 6 cestujících a sedačky jsou uspořádány proti sobě. Co se týče vlaků LE LEO Express, zde mohou cestující v cestovní třídě Economy nebo Business postrádat individuální osvětlení.

2. Rozsah nabídky poskytovaných služeb

V rámci tohoto kritéria komparace bude porovnána nabídka služeb poskytovaných ve vlacích SC Pendolino, IC RegioJet a LE LEO Express. Pozornost bude věnována jak hlavní nabídce služeb poskytovaných na palubě vlaků v konkrétních cestovních třídách, tak i rozsahu nabízeného občerstvení zdarma dle jednotlivých cestovních tříd a návazným službám.

Tabulka 15: Komparace – nabídka služeb na palubě vlaků dle cestovních tříd

	SC Pendolino		IC RegioJet			LE LEO Express		
	2.tř.	1.tř.	S	R	B	E	B	P
Přítomnost a asistence stevardů	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Možnost nákupu občerstvení	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Online objednání občerstvení	✓	✓	(pouze snídaně)			-	-	-
Donáška občerstvení až na místo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Připojení na internet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Připojení na palubní portál	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sledování filmů	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Poslech hudby, rádia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hraní online her	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hry/hračky k zapůjčení	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sluchátka k zapůjčení	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Denní tisk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Zdroj: www.cd.cz, www.regiojet.cz, www.le.cz, Vlastní zpracování

Poznámka: S – Standard, R – Relax, B – Business, E – Economy, P – Premium

V rámci této komparace bylo zjištěno, že z hlediska hlavní nabídky služeb poskytovaných na palubě vlaků si všichni tři výše uvedení dopravci stojí podobně. Pouze v případě možnosti online objednání občerstvení dochází k rozdílům. U Českých drah si cestující během jízdy mohou prostřednictvím palubního portálu objednat občerstvení online a palubní personál mu jej donese až na místo. V případě vlaků IC RegioJet je možné si objednat pouze snídaně, a to předem v rámci rezervace své jízdenky. Naopak u vlaků LE LEO Express není tato služba vůbec nabízena.

Tabulka 16: Komparace – nabídka občerstvení a nápojů zdarma dle cestovních tříd

	SC Pendolino		IC RegioJet			LE LEO Express		
	2.tř.	1.tř.	S	R	B	E	B	P
Studený nápoj	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
Teplý nápoj	-	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
Snack dle aktuální nabídky	-	✓	-	-	-	-	-	-
Dezert nebo bageta	-	-	-	-	-	-	✓	✓
Dezert a velké jídlo	-	-	-	-	-	-	-	✓
Neomezená konzumace nealko nápojů	-	-	-	-	-	-	-	✓

Zdroj: www.cd.cz, www.regiojet.cz, www.le.cz, Vlastní zpracování

Poznámka: S – Standard, R – Relax, B – Business, E – Economy, P – Premium

Jinak je tomu však v případě nabídky občerstvení a nápojů zdarma v rámci cestovních tříd, kde se již můžeme setkat se znatelnými rozdíly u jednotlivých dopravců.

Jak je na první pohled patrné, občerstvení zdarma poskytují cestujícím v rámci zakoupené jízdenky do určité cestovní třídy pouze dva dopravci – České dráhy a LEO Express. U vlaku SC Pendolino se cestující v 1. třídě mohou těšit na jednoduchý snack dle výběru aktuální nabídky (bageta, sedvič, zeleninový salát, ovocný salát apod.). Samozřejmostí je také nabídka studeného a teplého nápoje. Přičemž ve 2. třídě je poskytován během jízdy zdarma jen jeden studený nápoj. U vlaků IC RegioJet je v nabídce zdarma pouze studený a teplý nápoj. Druhým dopravcem poskytující občerstvení během jízdy je LEO Express. Ten nabízí svým cestujícím dle cestovní třídy (vyjma cestovní třídy Economy) zdarma buď dezert, nebo bagetu anebo dezert a velké jídlo a dále studený a teplý nápoj.

Tabulka 17: Komparace – nabídka návazných služeb

	České dráhy	RegioJet	LEO Express
Čekárny Lounge	✓	✓	-
Taxi	Praha, Brno, Ostrava	Praha	Praha, Olomouc, Ostrava
Parking	Praha	Ostrava - Svinov Zábřeh	-
Airport Express (Praha)	✓	✓	✓
Autopůjčovna	Hertz	Hertz	SIXT
Autobusy po celé ČR a Evropě	-	✓	-
Jízdenky DB do Německa a celé Evropy	-	✓	-
Jízdenky na MHD (Praha, Ostrava a Olomouc)	-	✓	✓
Ubytování (Praha, Ostrava, Olomouc, Bohumín)	-	-	✓

Zdroj: www.cd.cz, www.regiojet.cz, www.le.cz, Vlastní zpracování

Z hlediska nabídky navazujících služeb si nejlépe stojí dopravce RegioJet. Ovšem ani České dráhy a LEO Express nezapomínají na své cestující a nabízejí jim široké portfolio návazných služeb, ovšem už nikoliv tak pestré a bohaté, jako v případě železničního dopravce RegioJetu.

3. Tarify a druhy jízdného

V rámci tohoto posledního zvoleného kritéria komparace budou porovnány tarify a druhy jízdného jednotlivých dopravců na trase mezi Prahou a Ostravou. Pozornost bude věnována nejen možnosti způsobu nákupu jízdenky, ale také zvýhodněným jízdenkám a možným slevám, jež dopravci nabízejí. Na závěr budou srovnány také ceny základního jízdného na výše zmíněné trase dle jednotlivých cestovních tříd.

Tabulka 18: Komparace - způsob nákupu jízdenky

	České dráhy	RegioJet	LEO Express
Nákup u pokladny	✓	✓	✓
Nákup v automatu	✓	-	-
Nákup u průvodčího	✓	✓	✓
Nákup na internetu (eShop, rezervační systém)	✓	✓	✓
Nákup přes chytrý telefon	✓	✓	✓
Nákup po telefonu	✓	-	-
Nákup u partnerů/smluvních prodejců	✓	✓	✓

Zdroj: www.cd.cz, www.regiojet.cz, www.le.cz, Vlastní zpracování

Z hlediska způsobů nákupu jízdenky se do popředí dostávají České dráhy, které svým cestujících oproti ostatním dvěma železničním dopravcům nabízejí možnost volby koupě jízdenky v automatu v konkrétních železničních stanicích a dále možnost nákupu jízdenky po telefonu – Tele Ticket.

Tabulka 19: Komparace – zvýhodněné jízdenky a slevy

	České dráhy	RegioJet	LEO Express
Akční jízdenka	✓	✓	✓
Základní jízdné	✓	✓	✓
IN 25% (sleva 25%)	✓	-	-
IN 50% (sleva 50%)	✓	-	-
IN 100% - síťová jízdenka (neomezené cestování ve 2. třídě)	✓	-	-
IN senior - síťová jízdenka (bezplatné cestování vlaky Os a Sp nad 70 let)	✓	-	-
Zvláštní jízdné pro děti (děti do 6 let zdarma, děti 6 – 15 let sleva 50%)	✓	✓	✓
Zvláštní jízdné pro seniory nad 60 let věku (sleva 25%)	✓	✓	✓
Zvláštní jízdné pro držitele průkazu ZTP/(P) (sleva 75%)	✓	✓	✓
Přeprava průvodce osoby ZTP - zdarma	✓	✓	✓
Zvláštní jízdné pro rodiče/opatrovníky (sleva při návštěvách zdravotně postižených dětí umístěných v ústavech na území ČR)	✓	✓	✓
Zvláštní jízdné pro žáky do 15 let (sleva 62,5%, platné od 1.9. do 30.6.)	✓	✓	✓

Zvláštní jízdné pro žáky od 15 do 26 let (sleva 25%, platné od 1.9. do 30.6.)	✓	✓	✓
Zpáteční jízdenka	✓	✓	-
Skupinová jízdenka	✓	✓	-
Kreditová jízdenka (kreditní systém, 1 kredit = 1km)	-	✓	-
Traťové jízdenky (neomezený počet jízd po vybrané trati)	✓	-	-
Celodenní jízdenka (neomezený počet najetých kilometrů, platnost 1den)	✓	-	-
Skupinová víkendová jízdenka (neomezený počet najetých kilometrů, platnost 1 den v SO, NE či státní svátek, pro 2 dospělé a až 3 děti)	✓	-	-
Jízdenka Rodina (cena 499 Kč za 1 cestu bez ohledu na ujeté počty km, datum a čas, pro 2 dospělé a až 3 děti do 15 let)	-	-	✓
Kilometrická banka (k dispozici 2000 km, max. odpočet 400 km (nad tuto vzdálenost – zdarma), současně až pro 3 cestující)	✓	-	-
Sleva 25% nebo 50% na vybraných tratích	✓	-	-
Včasná jízdenka Česko (cestování mezi vybranými městy, čím dříve cestující jízdenku zakoupí, tím levněji cestuje)	✓	-	-
Slevy ISIC, ALIVE	-	✓	✓
Děti na výlet (z jakékoliv železniční stanice do Prahy, Brna, Ostravy a Kutné Hory, platnost 2 dny, sleva 75% (dle vzdálenosti) ze zpáteční slevy)	✓	-	-
VLAK + letiště	✓	-	-
20% sleva s:)mile Club (pro držitele s:)mile Card a papírových zákaznických karet, nákup jízdenek do třídy Economy)	-	-	✓
40% sleva s:)mile Student (pro držitele s:)mile Card a žákovského průkazu, nákup jízdenek do třídy Economy na trasu uvedenou na jízdním průkazu)	-	-	✓

Zdroj: www.cd.cz, www.regiojet.cz, www.le.cz, Vlastní zpracování

Jak je na první pohled vidět, z hlediska množství zvýhodněných jízdenek a nabídek slev si nejlépe vedou České dráhy. Ovšem ani dopravci Regiojet nebo LEO Express nezůstávají pozadu a snaží se svoji vlastní nabídkou slev konkurovat Českým drahám a nabízet svým cestujícím zákonné i zákaznické slevy, kterými se snaží oslovit vyjma mladých i starší zákazníky, jednotlivce i skupiny.

Tabulka 20: Komparace – ceny na trase Praha – Ostrava dle cestovních tříd (Kč)

ZÁKLADNÍ JÍZDNÉ	SC Pendolino		IC RegioJet			LE LEO Express		
	2.tř	1.tř	S	R	B	E	B	P
Destinace z Prahy hl.n.								
Olomouc hl.n.	254	592	190	220	264	259	376	692
Ostrava – Svinov	329	787	190	295	354	299	739	899
Ostrava hl.n.	329	797	190	295	354	299	739	899

Zdroj: www.cd.cz, www.regiojet.cz, www.le.cz, Vlastní zpracování

Poznámka: S – Standard, R – Relax, B – Business, E – Economy, P – Premium

Uvedené ceny jsou pouze orientační. Jedná o základní jízdné bez jakýchkoliv slev či akčních nabídek. Ceny jízdenek se vztahují na jednosměrnou jízdu v rámci daných úseků z Prahy hl.n. (železniční stanice: Olomouc hl.n., Ostrava – Svinov a Ostrava hl.n.) pro dospělého člověka bez toho, aniž by byl držitelem jakéhokoliv průkazu. Od těchto základních cen se pak odvozují jednotlivé slevy.

Z hlediska cenové nabídky si na základě výše provedené komparace nejlépe stojí dopravce RegioJet, který se snaží držet ceny svých jízdenek na nižší úrovni než ostatní dopravci. Vlaky SC Pendolino jezdí po celý den za stejně vysoké základní jízdné, přičemž dopravci LEO Express a Regiojet své ceny upravují v závislosti na tom, v jakou denní dobu vlak jede.

U vlaků SC Pendolino, jež patří též mezi povinně místenkové jako vlaky IC RegioJet nebo LEO Express je však zapotřebí zakoupit zvlášť místenku, která je u dopravců RegioJet a LEO Express zahrnuta již do ceny jízdenky. Cena místenky SC je dynamická a odvíjí se od relace (odkud – kam), dne jízdy, času odjezdu vlaku, volné kapacity vlaku v okamžiku nákupu místenky a použitého prodejního kanálu.

Krátké shrnutí:

Na základě provedené komparace bylo zjištěno, že ačkoliv jsou vlaky dopravců České dráhy, RegioJet a LEO Express využívány především pro denní cestování do školy a do práce, na své si přijdou i cestující v rámci cestovního ruchu. Pro sportovní nadšence dokonce České dráhy jako jediný dopravce na trase mezi Prahou a Ostravou nabízí přepravu jízdních kol, a tak se rodiny s dětmi nebo skupina přátel mohou vydat na výlet vlaky SC Pendolino společně s jízdními koly.

Vlaky všech tří železničních dopravců nabízejí svým cestujícím příjemné a pohodlné cestování na krátké i delší cesty. Nabídka služeb na palubě vlaků jednotlivých dopravců je velmi bohatá a na své si přijde opravdu každý. Od malých dětí, které mohou cestovat ve speciálním kupé nebo místech určené pro děti, přes mladé lidi až po rodiče a starší cestující, kteří ke svému klidu mohou využít tzv. tichá kupé. Během jízdy si mohou cestující odpočinout a relaxovat, přečíst si denní tisk nebo se mohou připojit na internet či prostřednictvím palubního portálu poslouchat muziku, hrát online hry nebo sledovat jízdu vlaku.

V oblasti nabídky občerstvení však už dochází u daných dopravců ke značným rozdílům. Ve vlacích SC Pendolino a LE LEO Express jsou během jízdy podávány nápoje a dle zvolené cestovní třídy i občerstvení zdarma, které je zahrnuto do ceny jízdenky, případně je možné si občerstvení objednat u palubních stewardů. Jediný dopravce RegioJet svým cestujícím v současné době nabízí v ceně jízdenky pouze nápoje, občerstvení si však mohou cestující objednat, stejně tak jako u dvou zmiňovaných dopravců. České dráhy v této oblasti nabízejí svým cestujícím i možnost stravování ve speciálním voze, tzv. bistrovoze, kde si mohou vybrat z nabídky teplého i studeného jídla. Ani po skončení cesty nabídka služeb dopravců nekončí. Cestující si v cílové destinaci prostřednictvím jednotlivých železničních dopravců mohou zajistit například také taxi, pronajmout automobil nebo dokonce sehnat ubytování.

Ani v oblasti cen dopravci nezapomínají na cestující, kteří uskutečňují své cesty v rámci cestovního ruchu mnohdy i o víkendech za rekreací, kulturou nebo přáteli a známými. České dráhy svým cestujícím nabízejí např. skupinovou, celodenní, skupinovou víkendovou jízdenku apod. RegioJet se snaží nalákat své cestující např. na skupinovou či kreditovou jízdenku a LEO Express na jízdenku Rodina.

5 Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání

5.1 Příprava a realizace dotazníkového šetření

Cílem terénního šetření formou dotazování bylo zjistit celkové postavení železniční dopravy v České republice. Tedy využití železniční dopravy cestujícími, jejich spokojenost či nespokojenost a porovnání dopravců na trase Praha – Ostrava.

Dotazník se skládal celkem z 16 otázek, a to jak otevřených, tak uzavřených. V úvodu bylo krátké představení společně s vysvětlením účelu dotazníku a poděkováním. První otázky směřovaly na využití železniční dopravy cestujícími, kdy hlavním úkolem těchto otázek bylo zajistit pouze respondenty využívající železniční dopravu v rámci cestovního ruchu na trase Praha – Ostrava a získat informace o způsobu jejich cestování. Další otázky byly pokládány na celkovou spokojenost či nespokojenost a rozhodující faktory při volbě železniční dopravy. Následující otázky již byly zaměřené na konkrétní trasu mezi Prahou a Ostravou, kde respondenti měli možnost porovnat jednotlivé dopravce, které na této trase využili a dále zde našli i prostor pro možné návrhy změn či připomínky. V závěru dotazníku byly otázky identifikační, které sloužily pro získání profilu cestujícího.

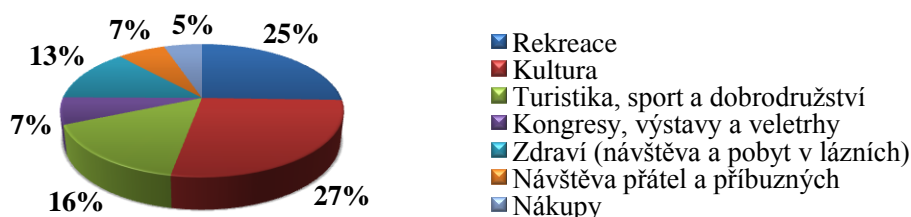
Dotazníkové šetření určené pro segment cestujících na železnici na trase mezi Prahou a Ostravou probíhalo od 1. ledna do 28. února 2014 na území celé České republiky, a to osobně i elektronicky. Osobní dotazování probíhalo jednak v nádražních halách hlavních nástupních měst v Praze a Ostravě, tak i v železničních dopravních prostředcích jednotlivých dopravců (České dráhy, RegioJet a LEO Express). Pro získání širšího okruhu cestujících byl dotazník přes stránky vyplnito.cz uveřejněn na internetových stránkách, konkrétně na sociální síti Facebook.com (na stránkách jednotlivých dopravců) a dále byl dotazník rozesílán pomocí emailové pošty.

5.2 Vyhodnocení dotazníků

Celkem bylo od respondentů nazpět získáno 205 dotazníků, z nichž správně bylo vyplněno 179. Šestadvacet respondentů buď železniční dopravu na trase mezi Prahou a Ostravou vůbec nevyužilo anebo v otázce za jakým účelem nejčastěji cestují, zvolili odpověď do práce a do školy, což z hlediska zaměření diplomové práce na železniční dopravu v podmínkách cestovního ruchu nelze zahrnout mezi platné dotazníky.

Otázka 2. Za jakým účelem nejčastěji cestujete na trase Praha - Ostrava?

Graf 1: Účel cesty na trase Praha - Ostrava



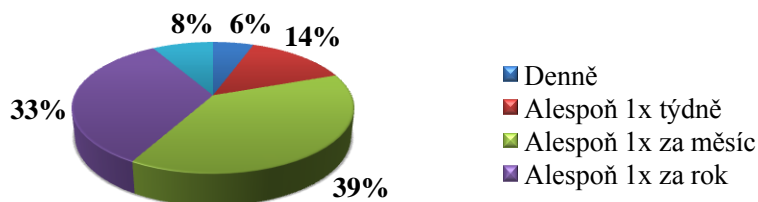
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Z celkového počtu 179 dotázaných využívají cestující trasu Praha - Ostrava především k cestám za kulturou (27%) – návštěva muzeí a galerií, koncerty, festivaly, výstavy apod. V hojné míře je využívána tato trasa také při cestách za rekreací (25%) – výlety, poznávání přírody a památek, odpočinek atd. či při trávení aktivní dovolené (16%) – turistika, sport a dobrodružství.

Otázka 3. Jak často jezdíte vlakem na trase Praha - Ostrava?

(vyjma cest do práce a do školy)

Graf 2: Intenzita využití trasy Praha - Ostrava

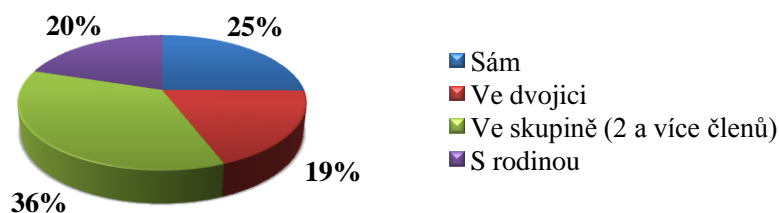


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

V rámci cestovního ruchu využívají cestující trasu mezi Prahou a Ostravou nejčastěji alespoň 1 x za měsíc (39%), o několik procent méně pak 1 x za rok (33%). Naopak každý den po této trati jezdí pouze 6% dotázaných respondentů.

Otázka 4. Nejčastěji cestujete:

Graf 3: Způsob cestování

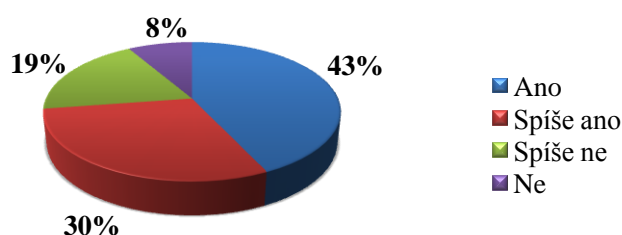


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Velké množství respondentů (36%) přiznalo, že nejčastěji cestují ve skupině (dva a více členů). Druhou nejpočetnější skupinu dotazovaných tvořili cestující, kteří při využití železniční dopravy nejraději cestují sami (25%).

Otázka 5. Využíváte při cestování vlakem slev jízdného či zvýhodněných jízdenek?

Graf 4: Využití slev jízdného či zvýhodněných jízdenek

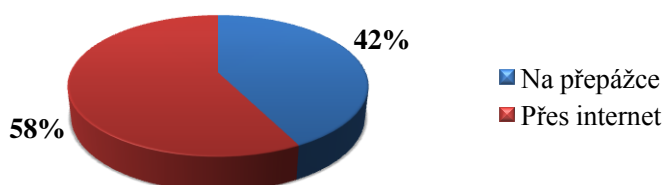


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Převážná většina respondentů na tuto otázku odpovědělo kladně, tedy ano (43%) nebo spíše ano (30%). Naopak pouhých 8% dotazovaných slev jízdného či zvýhodněných jízdenek při cestování vlakem nevyužívá vůbec.

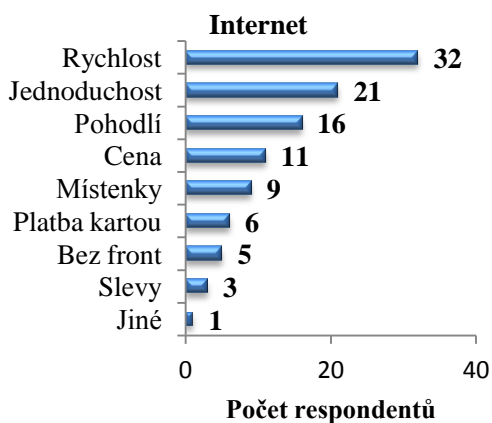
Otázka 6. Kde si nejčastěji kupujete jízdenku? A proč?

Graf 5: Způsob nákupu jízdenky



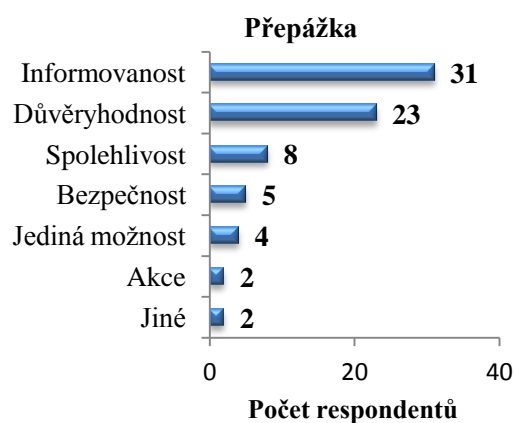
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Graf 6: Výhody nákupu přes internet



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Graf 7: Výhody nákupu na přepážce



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Tato otázka byla polootevřená a respondenti tak měli možnost vybrat jednu ze dvou nabízených možností a svůj výběr zdůvodnit.

Na základě terénního šetření se ukázalo, že 58% dotázaných cestujících dává přednost nákupu jízdenky přes internet před nákupem na přepážce. Jako hlavní důvod uvedli především rychlost (32) a jednoduchost (21). Ojedinelá specifická výhoda nákupu jízdenky přes internet byla uvedena u dopravce RegioJet, a to možnost storna přímo z domova. Naopak zbylých 42% cestujících dává stále přednost nákupu jízdenky na přepážce, a to z několika důvodů např. možnost případných otázek a informací (31) a důvěryhodnost (23). Některým cestujícím například nezáleží na tom, s jakým dopravcem cestují anebo dlouhodobě dopředu neví, kdy odcestují, proto v případě potřeby uskutečnění cesty využijí služeb přepážky a zakoupí si jízdenku na nejbližší spoj do požadované destinace u jakéhokoliv železničního dopravce.

Otázka 7. Podle čeho se nejvíce rozhodujete při volbě železniční dopravy?

Tabulka 21: Faktory rozhodující při volbě železniční dopravy

Faktor	1	2	3	4	5	6	7	Průměrné pořadí
cena jízdného	63	42	32	23	11	5	3	2,46
kvalita nabízených služeb	45	40	35	21	18	13	7	2,92
rychlost přepravy	32	41	35	27	16	11	17	3,31
pohodlí	19	23	22	24	43	32	16	4,17
bezpečnost	11	10	17	36	44	28	33	4,31
frekvence a návaznost spojů	6	18	33	41	33	34	14	4,72
ohled na životní prostředí	3	5	5	7	14	56	89	6,06

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

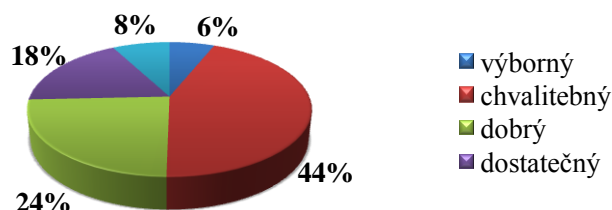
V této otázce bylo úkolem respondentů seřadit jednotlivé faktory od 1 do 7 (stanovit jedinečné pořadí) podle toho, které faktory jsou pro ně nejvíce (1) a nejméně (7) rozhodující při volbě železniční dopravy. Na základě výsledků bylo stanoveno průměrné pořadí.

Pro cestující v rámci železniční dopravy je nejvíce rozhodujícím faktorem cena jízdného (2,46), následovaná kvalitou nabízených služeb (2,92) a rychlostí přepravy (3,31). Naopak nejmenší váhu přikládají cestující ohledu na životní prostředí (6,06).

V rámci šetření nemohla být opomenuta ani zkušenost cestujících s nabízenými službami. Tato otázka byla zaměřená na obecné hodnocení kvality služeb železničních dopravců v České republice.

Otázka 8. Jak hodnotíte kvalitu služeb železničních dopravců v České republice?

Graf 8: Kvalita služeb železničních dopravců v České republice

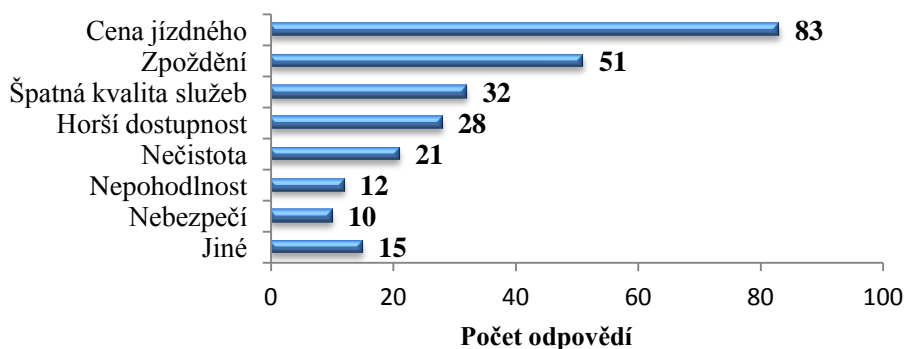


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Ze 179 dotazovaných hodnotí 44% cestujících kvalitu služeb chvalitebně, tedy známkou 2. K hodnocení kvality výborně se vyjádřilo pouze 6% dotazovaných a naopak nedostatečně ohodnotilo kvalitu služeb 8% cestujících.

Otázka 9. V čem vidíte největší problém železniční dopravy?

Graf 9: Problémy železniční dopravy



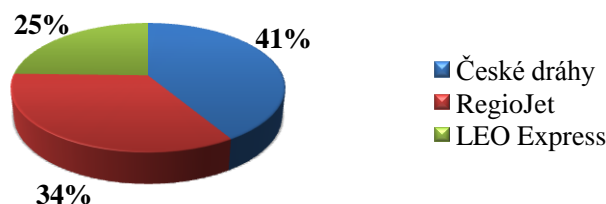
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

U této otázky mohl každý respondent zvolit více možností (max. čtyři) anebo uvést vlastní odpověď, proto se počet odpovědí nerovná součtu vyplněných dotazníků.

Největší problém v železniční dopravě spatřují cestující především v ceně jízdného (83) a v nemalé míře také ve zpoždění vlaků (51). Do popředí tohoto žebříčku se však dostává i špatná kvalita nabízených služeb (32) či horší dostupnost železničních stanic (28). V rámci této otázky měli respondenti možnost uvést i vlastní odpověď. Nejčastěji se zabývali otázkou konkurence na trase mezi Prahou a Ostravou (konkurenční boj a neschopnost kooperace a synergie, monopol Českých drah, nekoordinace mezi jednotlivými dopravci atd.), ale i služeb (lenost některých lidí, neschopný management, nestálá kvalita, neukáznění cestujících, nižší rychlost oproti zahraničí apod.).

Otázka 10. Jakému dopravci na trase Praha – Ostrava dáváte přednost?

Graf 10: Nejpreferovanější železniční dopravce na trase Praha – Ostrava



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Na základě terénního šetření bylo zjištěno, že nejvíce preferovaným dopravcem na trase mezi Prahou a Ostravou jsou České dráhy (41%), naopak nejméně upřednostňovaný je dopravce LEO Express (25%). Jedná se však o začínajícího dopravce, který si i přes poměrně krátké období působení na železničním trhu dokázal získat svoji klientelu a na trhu ustát.

V rámci dotazníkového šetření nemohla být opomenuta ani otázka vztahující se ke kvalitě služeb dopravců poskytujících přepravu na trase mezi Prahou a Ostravou. Respondenti tak měli možnost ohodnotit jednotlivé dopravce (České dráhy, RegioJet a LEO Express) na škále od 1 do 5, (1 – spokojen, 5 – nespokojen), jejichž služeb na této trase využili. Na základě výsledků byl stanoven průměr.

11. Ohodnoťte dané dopravce, jejichž služeb jste na trase Praha – Ostrava využili:

České dráhy – SC Pendolino na trase mezi Prahou a Ostravou využilo z dotazových 179 respondentů **142 cestujících**.

Tabulka 22: Hodnocení - České dráhy – SC Pendolino

České dráhy – SC Pendolino	1	2	3	4	5	Průměr	Pořadí
cena jízdného	18	35	43	24	22	2,98	10
kvalita poskytovaných služeb	29	46	34	23	10	2,57	7
přístup zaměstnanců	22	35	50	16	19	2,82	9
bezpečnost během přepravy	37	40	34	19	12	2,50	6
rychlost přepravy	55	36	24	16	11	2,24	5
přesnost a spolehlivost spojů	49	48	26	12	7	2,15	4
moderní vybavení	65	40	28	6	3	1,89	1
palubní portál	49	45	30	13	5	2,15	3
wifi	30	35	44	10	23	2,73	8
občerstvení	61	37	29	11	4	2,01	2

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Z deseti možných faktorů, jež ovlivňují celkovou kvalitu služeb, bylo nejlépe ohodnoceno u dopravce České dráhy moderní vybavení vlakových spojů (1,89), nabídka občerstvení (2,01) a palubní portál (2,15). Naopak nejvíce nespokojeni jsou cestující s cenou jízdného (2,98) a přístupem zaměstnanců (2,82).

RegioJet na trase mezi Prahou a Ostravou využilo z dotazových 179 respondentů **112 cestujících**.

Tabulka 23: Hodnocení - RegioJet

RegioJet	1	2	3	4	5	Průměr	Pořadí
cena jízdného	13	42	36	11	10	2,67	8
kvalita poskytovaných služeb	29	33	26	15	9	2,48	3
přístup zaměstnanců	25	31	34	12	10	2,56	5
bezpečnost během přepravy	23	30	24	19	16	2,78	9
rychlost přepravy	24	37	30	12	9	2,54	4
přesnost a spolehlivost spojů	34	26	30	13	9	2,65	7
moderní vybavení	43	25	28	5	11	2,25	1
palubní portál	28	31	26	15	12	2,57	6
wifi	19	23	41	13	16	2,86	10
občerstvení	33	27	37	6	9	2,38	2

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Cestující, kteří využili služeb dopravce RegioJet jsou nejvíce spokojeni s moderním vybavením vlakových spojů (2,25), nabídkou občerstvení (2,38) a kvalitou poskytovaných služeb (2,48). Naopak velmi záporně u tohoto dopravce hodnotí připojení k internetu (2,86) a bezpečnost během přepravy (2,78).

LEO Express na trase mezi Prahou a Ostravou využilo z dotazových 179 respondentů **103 cestujících**.

Tabulka 24: Hodnocení - LEO Express

LEO Express	1	2	3	4	5	Průměr	Pořadí
cena jízdného	13	24	37	17	12	2,91	10
kvalita poskytovaných služeb	28	36	24	8	7	2,32	4
přístup zaměstnanců	23	32	28	12	8	2,51	8
bezpečnost během přepravy	42	31	20	8	2	2,00	2
rychlost přepravy	24	36	28	9	6	2,39	5
přesnost a spolehlivost spojů	39	30	16	10	8	2,20	3
moderní vybavení	43	32	18	8	2	1,97	1
palubní portál	26	40	17	11	9	2,39	6
wifi	17	21	38	20	7	2,80	9
občerstvení	21	42	18	18	4	2,44	7

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

U začínajícího dopravce LEO Express jsou cestující nejvíce spokojeni jak s moderním vybavením vlakových spojů (1,97), tak i s bezpečností během přepravy (2,00) či s přesností a spolehlivostí spojů (2,20). Naopak cena jízdného (2,91) a připojení k internetu (2,80) je cestujícími hodnoceno jako nedostačující.

V souvislosti s hodnocením kvality nabízených služeb u dopravců byla respondentům položena též otázka, jaké služby u dopravců, které na této trase využili, postrádají anebo co by změnili. Tato otázka byla otevřená a cestující tak měli možnost napsat své nápady, názory či připomínky. Tuto otázku museli zodpovědět všichni dotazovaní, přičemž někteří projevili veškerou spokojenost, jiní naopak nešetřili kritikou, proto se ani součet odpovědí nerovná počtu cestujícím, kteří daného dopravce využili.

12. Jaké služby postrádáte u jednotlivých dopravců? Co byste změnili?

Tabulka 25: Návrhy a změny – České dráhy SC Pendolino

České dráhy - SC Pendolino	Počet odpovědí
dostupnější cena jízdenek	38
lepší profesionalita a ochota zaměstnanců	22
revitalizace interiéru a čistota	17
levnější občerstvení	15
lepší mobilní aplikace a větší komunikace na sociálních sítích	14
návaznost spojů	11
místenky do vlaku SC Pendolino zdarma	9
tichý oddíl v 1. třídě	8
flexibilita a pružnost	8
pomoc cestujícím	6
vyšší slevy pro seniory	6
lepší přístup k internetu	5
wifi ve všech vlacích	3
celková spokojenost	44

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

U největšího českého železničního dopravce **Českých drah** se nejvíce respondentů vyjádřilo k cenám jízdného (38), k přístupu zaměstnanců k cestujícím (22) a k technickému vybavení vlakových spojů a čistotě (17). Časté odpovědi se týkaly také cen občerstvení (15), moderních mobilních aplikací a komunikace na sociálních sítích (14) či návaznosti spojů (11). Veškerou spokojenost s dopravcem České dráhy vyjádřilo 44 cestujících ze 142.

Tabulka 26: Návrhy a změny – RegioJet

RegioJet	Počet odpovědí
dostupnější cena jízdenek	22
lepší profesionalita a ochota zaměstnanců	15
teplé jídlo	12
lepší připojení k internetu	10
lepší nabídka cateringu	9
levnější občerstvení	9
vyšší rychlost a menší četnost zastavování	8
lepší mobilní aplikace a větší komunikace na sociálních sítích	6
pravdivé informace	5
spolehlivost a větší bezpečnost	5
přeprava jízdních kol	4
více vagónů	3
lepší technické zázemí - funkční toalety	2
jídelní vůz	1
rozšíření po celé České republice	1
celková spokojenost	31

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Svůj názor, připomínky a návrhy respondenti vyjádřili také v případě dopravce **RegioJet**. Nejvíce odpovědí se zabývalo nejen otázkou cen jízdenek (22) a přístupem zaměstnanců k cestujícím (15), ale také nabídkou teplého jídla (12), lepším připojením k internetu (10) a lepší nabídkou cateringu (9). Jako bezproblémového dopravce RegioJet ohodnotilo 31 cestujících ze 112.

Tabulka 27: Návrhy a změny – LEO Express

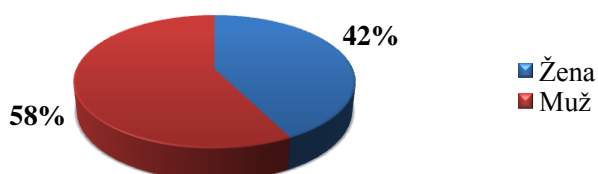
LEO Express	Počet odpovědí
teplé jídlo	24
dostupnější cena jízdenek	14
lepší připojení k internetu	13
lepší mobilní aplikace a větší kontakt na sociálních sítích	10
více prostoru a lepší vybavení	8
vyšší rychlost a menší četnost zastavování	8
lepší nabídka cateringu	6
cena - akce pro seniory	5
lepší přístup zaměstnanců	5
levnější občerstvení	5
větší spolehlivost	4
rozšíření po celé České republice	3
možnost pronájmu celého kupé	1
celková spokojenost	32

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Své věrné zákazníky má i mladý dopravce **LEO Express**. Celkovou spokojenost s ním vyjádřilo 32 cestujících ze 103. Ostatní se ve svých připomínkách zaměřili především na nabídku teplého jídla (24), cenu jízdného (14) či lepší připojení k internetu (13). Velmi časté odpovědi se týkaly také dnes již moderních mobilních aplikací a sociálních sítí (10) nebo vybavenosti vlaků (8) a délky cesty (8).

13. Pohlaví

Graf 11: Pohlaví

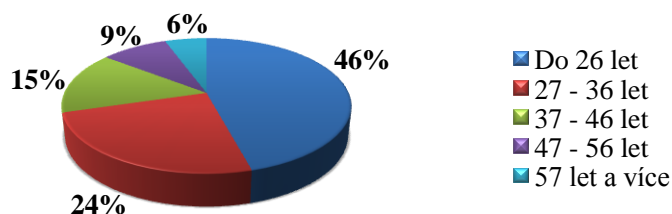


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 179 respondentů, z toho 58% mužů a 42% žen. Jednalo se o cestující, kteří využili služeb jakéhokoliv železničního dopravce (České dráhy, RegioJet a LEO Express) na železniční trase mezi Prahou a Ostravou v rámci cestovního ruchu.

14. Věk

Graf 12: Věk

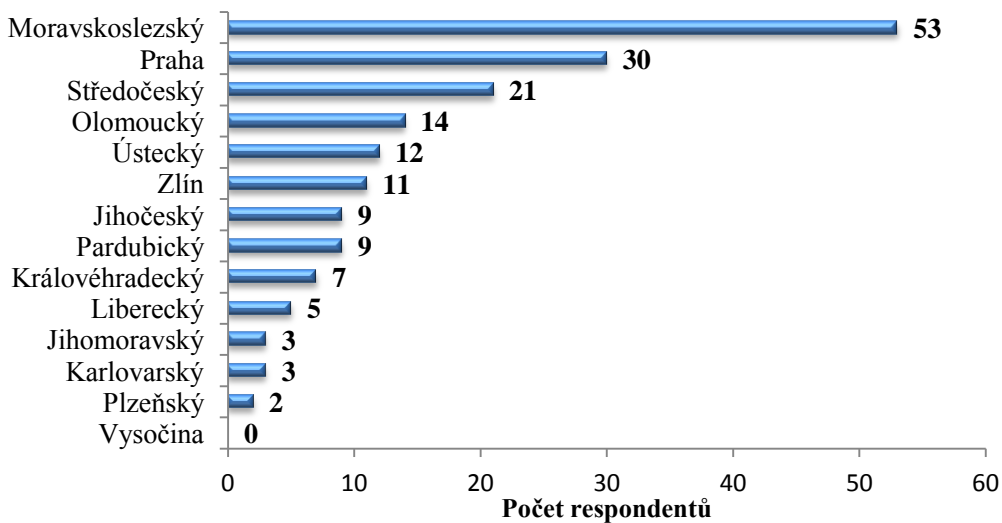


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Věkové rozložení respondentů je zastoupeno velmi rozdílně. Necelá polovina cestujících byla ve věkové kategorii do 26 let (46%). Naopak nejméně dotazovaných bylo ve věku 57 let a více (6%).

15. Kraj

Graf 13: Kraj

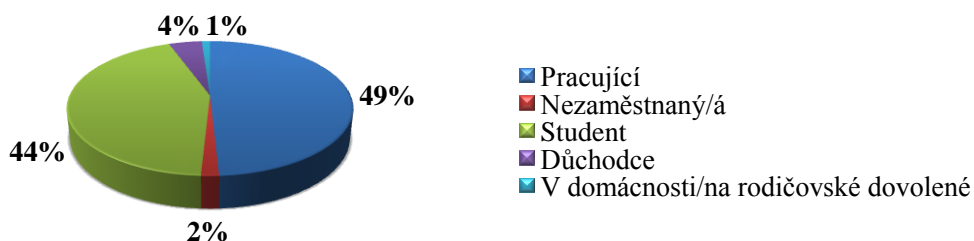


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Nejvíce respondentů pocházelo především z Moravskoslezského kraje (53). Další početná skupina dotazovaných byla z Prahy (30) a kraje Středočeského (21).

16. Sociální status

Graf 14: Sociální status



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnili z necelé poloviny (49%) lidé pracující a ze 44% lidé studující. Zbýlých 7% tvořili důchodci (4%), nezaměstnaní (2%) a lidé v domácnosti či na rodičovské dovolené (1%).

5.3 Závěry z dotazníkového šetření

Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že železniční trasu mezi Prahou a Ostravou využívají v rámci cestovního ruchu především mladí studující a pracující lidé ve věku do 26 let z Prahy a Moravskoslezského kraje. Tito mladí lidé cestují na zmiňované trase alespoň 1x za měsíc, a to nejčastěji za kulturou a rekreací.

Cestující uskutečňují své cesty na této trase nejvíce ve skupinách (dva a více členů), což je pro mladé lidi velmi typické. Mohou tak využívat různých slev či zvýhodněných jízdenek, které jednotliví dopravci nabízejí. Svě jízdenky nakupují převážně přes internet, s čímž spojují řadu výhod, a to především rychlost, jednoduchost, pohodlí, výhodnější cena, možnost koupě místenky apod.

Při volbě železniční dopravy hraje nejvýznamnější roli cena jízdního, která je u železničních dopravců v současné době i velmi diskutovaným tématem. V čem vidí cestující další velký problém, a co je pro ně zároveň velmi důležité je kvalita nabízených služeb, přestože v celkovém hodnocení získala známku 2, lepší průměr.

Pokud bychom se podívali na jednotlivé dopravce poskytující přepravu na trase mezi Prahou a Ostravou, mohli bychom potvrdit jen to, že České dráhy stále patří k nejvíce upřednostňovanému dopravci na této trase. Z pohledu jednotlivých faktorů, které mohou hrát velmi důležitou roli při volbě toho, či onoho dopravce se opět do popředí dostává cena jízdného. Ta je hodnocena jako nejhorší u Českých drah a LEO Expressu. U dopravce RegioJetu se na toto pomyslné popředí vyšplhalo špatné připojení k internetu. Přičemž tento problém netrápí cestující jen „ve žlutých vlacích“, ale i ve vlacích ostatních. U všech třech dopravců je cestujícími nejlépe hodnoceno moderní vybavení vlakových spojů, a to i přes námitky některých cestujících, kteří upozorňují u dopravce RegioJetu na zastaralé vybavení. Velmi zajímavé je i hodnocení nabídky občerstvení, která je u dopravce Českých drah a RegioJetu hodnocena velmi kladně, přičemž je zde znatelný rozdíl nejen v sortimentu nabízených pokrmů, ale i v možnosti nabídky teplých či studených jídel (České dráhy nabízejí jako jediný dopravce teplá jídla). Velmi rozdílné výsledky je možné zaznamenat také u kvality nabízených služeb, kdy se u RegioJetu a LEO Expressu setkáváme s poměrně kladným hodnocením, naopak u Českých drah narážíme na hodnocení zcela opačné.

Cestující by v rámci železniční dopravy u zmiňovaných dopravců uvítali především dostupnější cenu jízdenek, lepší profesionalitu a ochotu zaměstnanců a větší nabídku cateringu. Ocenili by také lepší připojení k internetu či uživatelsky příznivé mobilní aplikace a zpětnou vazbu na sociálních sítích. Konkrétně u dopravce Českých drah by cestující uvítali například zajištění dodržování pořádku a hlučnosti cestujících v tichém oddíle v 1. třídě. LEO Express by se měl dle cestujících zaměřit např. na zvýšení cestovní rychlosti s menším počtem zastávek a na možnost rozšíření na více tratích po celé České republice. V případě dopravce RegioJetu jsou cestující

nespokojeni kupříkladu s neprofesionálním přístupem společnosti, kdy se v očích některých cestujících prezentuje jako bezchybný dopravce, i když tomu tak není (nedostačující přepravní kapacity, absence vagónu pro přepravu jízdních kol apod.). Našli se však i tací, kteří s využitými dopravci projevili veškerou spokojenost. S Českými drahami bylo celkově spokojeno 44 cestujících ze 142, s RegioJetem 31 cestujících ze 112 a s nejmladším dopravcem LEO Expressem 32 cestujících ze 103.

5.4 Vyhodnocení hypotéz

H1: Cestující v železniční dopravě v rámci terénního šetření nejčastěji cestují ve skupinách. Tato hypotéza se potvrdila. Ukázalo se, že cestující (mladí lidé) na trase mezi Prahou a Ostravou dávají nejčastěji přednost cestování ve skupinách (dva a více členů), což jim umožňuje využívat zvýhodněných skupinových jízdenek.

H2: U zkoumaného vzorku cestujících je nejdůležitějším faktorem při výběru železniční dopravy cena jízdného. I tato hypotéza se potvrdila. Bylo zjištěno, že pro většinu cestujících je nejdůležitějším faktorem při volbě železniční dopravy právě cena jízdného. To se však velmi projevilo i v odpovědích u dalších otázek, kde respondenti měli možnost uvést, v čem vidí největší problém v železniční dopravě anebo co by změnili. V těchto případech se pak vyskytovaly časté odpovědi typu dostupnější cena jízdenek, slevy pro seniory apod.

H3: Respondenti tvrdí, že kvalita poskytovaných služeb železničními dopravci v ČR je dostačující. Třetí hypotéza se potvrdila stejně tak jako obě předchozí. Celkovou kvalitu poskytovaných služeb, jako druhý nejdůležitější faktor při volbě železniční dopravy ohodnotila převážná většina dotazovaných respondentů chvalitebně, tedy lepším průměrem. V případě jednotlivých dopravců na trase mezi Prahou a Ostravou byla kvalita poskytovaných služeb hodnocena již rozdílně. Zatímco respondenti cestující s dopravci RegioJet a LEO Express byli s kvalitou služeb spokojeni, cestující s Českými drahami kvalitu služeb nehodnotili nijak valně.

H4: Na trase Praha – Ostrava 60% cestujících dává přednost železničnímu dopravci České dráhy, a.s. Tato hypotéza se potvrdila jen z části. Dotazovaní respondenti na trase Praha – Ostrava sice dávají přednost největšímu českému železničnímu dopravci – Českým drahám před soukromými dopravci, ale není upřednostňován ani polovinou cestujících.

6 Návrhy a opatření

Na základě dotazníkového šetření se ukázalo, že cestující na trase mezi Prahou a Ostravou v rámci železniční dopravy jsou nejvíce nespokojeni s **cenou jízdného**, která je však hodnocena obecně jako největší problém železniční dopravy. V případě vlastních odpovědí vyjádřili svoji nespokojenost především s **neschopností kooperace a synergie** jednotlivých železničních dopravců na této trati.

Většina železničních dopravců se pro dosažení vyššího podílu na trhu, většího počtu přepravených cestujících a získání více spokojených zákazníků zabývá především otázkou cen, to však většinou nestačí. Důležité je se od ostatních dopravců odlišit, být v něčem jedinečný. Mohlo by se jednat například o zavedení „věrnostního programu“ zaměřeného na cestující v rámci cestovního ruchu. Tento program by fungoval tak, že by na vyžádání u pokladních přepážek daného dopravce obdržel cestující papírovou kartičku, kam by mu na zadní stranu při každé uskutečněné cestě nad určitý počet ujetých kilometrů dal prodávající razítko a při nasbírání určitého počtu razítek by měl cestující jednu jízdu zdarma (do určitého počtu kilometrů a pouze ve 2. cestovní třídě). Tento program by se však vztahoval jen na cesty vlakem daného dopravce, u kterého by si cestující „věrnostní program“ zřídil a platil by pouze o víkendech (soboty a neděle). Dopravce by tím získal spokojené a věrné zákazníky, kteří by se při uskutečňování cesty vlakem mimo pracovní dny nemuseli už dále rozhodovat, jakého dopravce využijí a za svoji věrnost by byli odměněni.

V případě neschopnosti kooperace a synergie se jeví jako nejvíce vhodné řešení větší vzájemná spolupráce, a to jak po stránce vzájemného uznávání jízdních dokladů, tak po stránce koordinace časových poloh spojů. Spolupráce v oblasti vzájemného uznávání jízdních dokladů by mohla být výhodná nejen pro cestující, ale také pro samotné dopravce. Pro cestující by to znamenalo, že by mohli na základě „všeobecné“ jízdenky nastoupit do jakéhokoliv vlaku směřující na Prahu či Ostravu, bez toho aniž by řešili, do vlaků jaké firmy nastupují. Úsporu by to však znamenalo i pro dopravce. Ti by v případě železničních stanic, kde jejich vlaky zastavují párkrát za den, mohli zaplatit pouze provizi za prodej jízdenek ostatním dopravcům a tím by ušetřili finanční prostředky jak za nájemné prodejního místa, tak personální náklady apod. Tento návrh byl již ve své podstatě vznesen a projednáván mezi zástupci dopravců České dráhy, RegioJet a LEO Express, ale bezúspěšně.

V případě koordinace časových spojů je důležité sladit odjezdy jednotlivých železničních dopravců, tak aby se nestávalo, že vlakový spoj pojede např. 3x/ a hod. a pak například až za dvě hodiny. V souvislosti s tím však souvisí fakt, že železniční trať má určitou kapacitu. Pokud by se po ní prohánělo několik „zbytečných“ vlaků dopravců, kteří ve své soupravě povevou menší počet lidí za cenu toho, aby jezdily co nejčastěji, pak nevystačí kapacita například na příměstskou dopravu a cestující se tak obtížněji budou dostávat do/ze zaměstnání a do/ze škol. Proto by mělo být snahou jednotlivých dopravců nejen z vlastního zájmu, ale především s ohledem na cestující, poskytovat přepravní služby v pravidelných časových intervalech během celého dne a vždy s ohledem na konkurenci.

Samotná železnice se v současné době potýká s historickým problémem, a to jsou **nevhodně umístěná nádraží**, která se nachází mnohdy kilometry od center měst. Tento problém je v mnoha případech neřešitelný, protože výstavba nových železničních budov je velmi finančně náročná a najít nová vhodná místa pro jejich výstavbu je také nelehký úkol. Je však možné tento handicap odstraňovat, a to ať již výstavbou záchytných parkovišť nebo zavedením častějších spojů autobusové dopravy v blízkosti železničních stanic.

7 Návrh produktu cestovního ruchu

Na základě výsledků situační analýzy, terénního šetření a také po vzájemné dohodě s panem Petrem Vondráčkem z Generálního ředitelství Českých drah, bude návrh produktu cestovního ruchu připraven pro dopravce České dráhy, se kterým během psaní diplomové práce probíhala úzká spolupráce.

Přestože České dráhy nabízí svým cestujícím pestrou škálu doprovodných aktivit typu jízdy nostalgickými, vyhlídkovými a zvláštními vlaky, převážně se však orientují na zabezpečování osobní dopravy objednanou kraji a státem zastoupeným Ministerstvem dopravy České republiky. Během roku přepraví miliony cestujících, přičemž převážnou většinou z nich jsou cestující do/ze zaměstnání anebo do/ze škol. V letním období, konkrétně v období letních prázdnin (červenec a srpen) však dochází k výraznému úbytku cestujících na železnici, a to z důvodu absence dojíždějících lidí do/ze škol.

Na základě této skutečnosti byl ze strany Českých drah vznesen požadavek na přípravu návrhu produktu do období letních prázdnin s cílem motivovat především mladé lidi (o které v tomto období dráhy přichází) a rodiny s dětmi k využití vlaků Českých drah pro své výlety za rekreací, kulturou, přáteli a známými atd., a tím zvýšit využití železnice i v těchto málo vytížených měsících.

Návrh produktu cestovního ruchu bude navržen s ohledem na výsledky získané z terénního šetření, kdy bude brán zřetel na nejčastější způsob cestování lidí po železnici (dva a více členů) a na nejdůležitější faktor hrající roli při volbě železniční dopravy (cena jízdného). S ohledem na všechny tyto skutečnosti a současně i na zadané požadavky budou Českým drahám navrženy dvě prázdninové skupinové jízdenky „**S vlakem o prázdninách**“ (zaměřené na skupiny s maximálně dvěma dospělými osobami a dvěma dětmi) a „**Léto s Českými drahami**“ (zaměřené na skupiny mladých lidí).

1. Prázdninová skupinová jízdenka - S vlakem o prázdninách

Cestování s vlaky Českých drah o letních prázdninách, ve skupině, od čtvrtka až do neděle, bez ohledu na počet ujetých kilometrů.....

Podmínky

Na jednu jízdenku „S vlakem o prázdninách“ mohou pouze o letních prázdninách (červenec a srpen), bez omezeného počtu najetých kilometrů, od čtvrtka až do neděle, cestovat kamkoli po České republice nebo zvoleném kraji až 4 cestující. Z toho pouze dvě osoby mohou být starší 15 let (děti od 10 do 15 let prokazují svůj věk jakýmkoliv oficiálním průkazem s fotografií). Nemusí se jednat pouze o rodinu, ale může jít např. i o skupinu přátel, známých, příbuzných atd.

- platí pouze o letních prázdninách (od prvního prázdninového dne do 31.8.)
- platí od čtvrtka do neděle (do 24:00h.)
- platí na území celé České republiky (volba mezi jízdenkou pro celou Českou republiku nebo jen vybraný kraj na území České republiky)
- platí až pro 4 cestující (pouze dva z nich mohou být starší 15 let) - může jít o tyto kombinace: 2 dospělí + 2 děti, 1 dospělí + 3 děti nebo 4 děti
- platí pouze ve 2. třídě, doplatek do 1. třídy není možný (není možný ani s časovým doplatkem pro každého cestujícího)
- platí ve všech kategoriích vlaků Českých drah včetně linky Airport Express, případně v dalších autobusových linkách, ve kterých platí tarif ČD, ve vlacích dopravců GW Train Regio, a.s. a Vogtlandbahn GmbH na území České republiky nebo na území příslušného regionu
- platí i pro vlaky SuperCity - nutné zakoupit místenku pro každého cestujícího
- neplatí ve vlacích jiných železničních dopravců v České republice
- neplatí pro cesty do zahraničí ani příhraničí
- nedá se uplatňovat společně s jinými slevami nebo zvýhodněnými nabídkami

Varianty jízdenky „S vlakem o prázdninách“:

- čtyřdenní prázdninová skupinová jízdenka – „S vlakem o prázdninách pro celou Českou republiku“
- čtyřdenní prázdninová skupinová jízdenka region – „S vlakem o prázdninách pro vybraný kraj“

Výhody

- cestování vlakem po celé České republice nebo po vybraném kraji
- bez omezeného počtu najetých kilometrů
- až pro čtyři cestující
- přenosná jízdenka
- platí celé čtyři dny od čtvrtka až do neděle

Ceník

Tabulka 28: Ceník jízdenek „S vlakem o prázdninách“

Druh síťové jízdenky	Platnost 4 dny (od čtvrtka až do neděle)
S vlakem o prázdninách (celá ČR)	2 080 Kč
S vlakem o prázdninách po Středočeském regionu	960 Kč
S vlakem o prázdninách po Ústeckém regionu	880 Kč
S vlakem o prázdninách po Jihomoravském regionu	880 Kč
S vlakem o prázdninách po Moravskoslezském regionu	880 Kč
S vlakem o prázdninách po Jihočeském regionu	800 Kč
S vlakem o prázdninách po Plzeňském regionu	800 Kč
S vlakem o prázdninách po Pardubickém regionu	800 Kč
S vlakem o prázdninách po Královéhradeckém regionu	800 Kč
S vlakem o prázdninách po Olomouckém regionu	800 Kč
S vlakem o prázdninách po Karlovarském regionu	720 Kč
S vlakem o prázdninách po Libereckém regionu	720 Kč
S vlakem o prázdninách po Zlínském regionu	720 Kč
S vlakem o prázdninách po regionu Vysočina	720 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

Poznámka:

Ceny jsou pouze orientační – bylo vycházeno z cen již existujících jízdenek Českých drah: Celodenní a Skupinová víkendová jízdenka.

Cíl jízdenky „S vlakem o prázdninách“

Cílem prázdninové skupinové jízdenky „S vlakem o prázdninách“ je oslovit především mladé rodiny s dětmi a jejich přátele v období letních prázdnin a nabídnout jim výhodnou jízdenku, se kterou mohou poznávat celou Českou republiku nebo jen jimi zvolený region, bez ohledu na počet ujetých kilometrů.

Příklad užití

Prodloužený víkend o letních prázdninách (10.7. – 13.7. 2014) z Olomouce do Plzně, odtud do Českých Budějovic a přes Brno zpět do Olomouce.

- ve čtvrtek (10.7. 2014) v 8:15h. odjezd vlakem SuperCity (SC 512 Pendolino) z Olomouce hl.n. do Evropského města kultury 2015 - Plzeň (příjezd ve 12:06h.)
- ve čtvrtek a v pátek (10.7. a 11.7. 2014) pobyt ve městě Plzeň
- v pátek (11.7. 2014) v 16:03h. odjezd rychlíkem (R 625 Hejtman) směr krajské město Jihočeského kraje – České Budějovice (příjezd v 17:56h.)
- v pátek, v sobotu a v neděli (11.7. – 13.7. 2014) pobyt ve městě České Budějovice
- v neděli (13.7. 2014) ve 12:12h. odjezd z Českých Budějovic rychlíkem (R 665 Jakub Krčín) do Brna a odtud v 17:18h. rychlíkem (R 915) do Olomouce (příjezd v 18:51h.)

Tabulka 29: Příklad užití jízdenky „S vlakem o prázdninách“

	Vlak	Délka trati	Doba jízdy	Cena za cesta/osoba
Olomouc hl.n. – Plzeň hl.n.	SuperCity	363 km	3 h 51 min.	525 Kč
Plzeň hl.n. – České Budějovice	rychlík	136 km	1 h 53 min.	189 Kč
České Budějovice – Olomouc hl.n.	rychlík	336 km	6 h 39 min.	454 Kč
Celkem				1 168 Kč
Druh jízdenky	Základní jízdné	S vlakem o prázdninách (celá ČR)		
Počet osob	2 dospělé osoby + 2 děti (6 – 15 let)	2 dospělé osoby + 2 děti do 15 let věku		
Cena za železniční dopravu celkem (4 dny/4 osoby)	3 504 Kč	2 080 Kč		
Průměrná cena za železniční dopravu (4dny/1 osoba)	876 Kč	520 Kč		
Průměrná cena za železniční dopravu (1den/1 osoba)	219 Kč	130 Kč		

Zdroj: www.jizdnirady.idnes.cz, Vlastní zpracování

Poznámka: Podrobný výpočet cen jednotlivých druhů jízdenek je uveden v příloze č. 7. Zaokrouhlováno dle matematických pravidel na celá čísla.

S prázdninovou skupinovou jízdenkou „S vlakem o prázdninách“ by čtyř člennou rodinu vyšel prodloužený víkend od čtvrtka až do neděle z Olomouce do Plzně, Českých Budějovic a zpět celkem 2 080 Kč. Tedy pouze 520 Kč pro jednu osobu na čtyři dny. Přičemž v porovnání s cenou Základního jízdného (bez jakýchkoliv slev či zvýhodněných nabídek) by tento výlet rodinu stál o mnohem více (dvě dospělé osoby – 2 336 Kč a dále dvě děti: do 6 let zdarma nebo 6 – 15 let „poloviční jízdné“. Celkem tedy 3 504 Kč pro čtyř člennou rodinu (2 dospělé osoby + 2 děti 6 – 15 let věku).

2. Prázdninová skupinová jízdenka – Léto s Českými drahami

Cestování s vlaky Českých drah o letních prázdninách, ve skupině, kdykoliv od čtvrtka až do neděle, jednosměrná jízda, sleva při přepravě jízdních kol.....

Podmínky

Na jednu jízdenku „Léto s Českými drahami“ může pouze o letních prázdninách (červenec a srpen) cestovat kdykoliv od čtvrtka až do neděle skupina 2 – 6 cestujících bez ohledu na jejich věk. V případě větší skupiny je možné zakoupit více jízdenek „Léto s Českými drahami“. Dva až tři cestující mohou cestovat se slevou 30% a čtyři až šest cestujících se slevou až 40% z celkové ceny Základního jízdního. Sleva je poskytována na základě počtu členů, kteří mají stejnou nástupní a cílovou stanici kdekoli na území celé České republiky. V rámci této jízdenky je poskytována i 40% sleva na přepravu jízdních kol.

- platí pouze o letních prázdninách (od prvního prázdninového dne do 31.8.)
- platí od čtvrtka do neděle (do 24:00h.)
- platí na území celé České republiky
- platí pro 2 – 6 cestujících bez ohledu na věk
- platí pouze ve 2. třídě, doplatek do 1. třídy není možný (není možný ani s časovým doplatkem pro každého cestujícího)
- platí ve všech kategoriích vlaků Českých drah včetně linky Airport Express, případně v dalších autobusových linkách, ve kterých platí tarif ČD, ve vlacích dopravců GW Train Regio, a.s. a Vogtlandbahn GmbH na území České republiky nebo na území příslušného regionu
- platí i pro vlaky SuperCity – nutné zakoupit místenku pro každého cestujícího
- neplatí ve vlacích jiných železničních dopravců v České republice
- neplatí pro cesty do zahraničí ani příhraničí
- nedá se uplatňovat společně s jinými slevami nebo zvýhodněnými nabídkami

Výhody

- pro dva až tři cestující sleva 30% z celkové ceny Základního jízdního
- pro čtyři až šest cestujících sleva 40% z celkové ceny Základního jízdního
- přeprava jízdních kol s 40% slevou z celkové ceny za jejich přepravu
- odbavení na společnou jízdenku

Cíl jízdenky „Léto s Českými drahami“

Cílem prázdninové skupinové jízdenky „Léto s Českými drahami“ je oslovit především mladé lidi a nabídnout jim v období letních prázdnin výhodnou jízdenku, se kterou mohou cestovat kdykoliv od čtvrtka až do neděle společně se svými kamarády nebo přáteli po celé České republice např. za rekreací (kempy, stanování atd.), zábavou (festivaly, koncerty atd.), sportem (na vodu, na kola atd.) apod. Vzhledem ke skutečnosti, že Česká republika nabízí nepřehledné množství cyklotras, je cílem této jízdenky přilákat v období letních prázdnin na české železnice také milovníky cykloturistiky, kteří v tomto období (červenec a srpen) mohou vyjma zvýhodněného jízdného využít i výhodné nabídky přepravy jízdních kol.

Příklady užití

1. Vlakovým Českých drah z Tábora na letní kulturní festival **České hrady.cz**, který je zaměřen na rozvoj turistického ruchu a zviditelnění historických památek v regionu, nabízející netradiční atmosféru, která se liší od ostatních letních festivalů. Festival České hrady.cz – Rožmberk nad Vltavou se koná od 1. – 2.8. 2014, 5 km od spojnice mezi Dolním Dvořištěm a Vyším Brodem.

- v pátek (1.8. 2014) v 15:01h. odjezd rychlíkem (R 1545 Ferdinand Kindermann) z Tábora do Rybníku (příjezd v 16:57h.) a odtud v 17:01h. osobním vlakem (Os 18812) do železniční stanice Rožmberk nad Vltavou (příjezd v 17:12h.)
- od této železniční stanice je zavedena autobusová kyvadlová doprava do centra Rožmberk nad Vltavou, areál otevřen od 18:00h.

Tabulka 30: Příklad užití jízdenky „Léto s Českými drahami“

	Vlak	Délka trati	Doba jízdy	Cena za cesta/osoba
Tábor - Rybník	rychlík	124 km	2 h 11 min.	173 Kč
Rybník – Rožmberk nad Vltavou	osobní vlak			
Celkem				173 Kč
Druh jízdenky	Základní jízdné	Skupinová jízdenka	Léto s Českými drahami	
Počet osob	6 osob	6 osob	6 osob	
Průměrná cena za železniční dopravu (1 osoba)	173 Kč	109 Kč	104 Kč	
Cena za železniční dopravu celkem (6 osob)	1 038 Kč	652 Kč	623 Kč	

Zdroj: www.jizdnirady.idnes.cz, Vlastní zpracování

Poznámka: Podrobný výpočet cen jednotlivých druhů jízdenek je uveden v příloze č. 8. Zaokrouhlováno dle matematických pravidel na celá čísla.

S prázdninovou skupinovou jízdenkou „Léto s Českými drahami“ by šestičlennou skupinu osob s 40% slevou vyšla jedna cesta o letních prázdninách, kdykoliv od čtvrtka až do neděle, z Tábora na letní kulturní festival České hrady.cz do Rožmberka nad Vltavou celkem 623 Kč. Pouze tedy 104 Kč na jednu osobu. V porovnání s cenou Základního jízdného (bez jakýchkoliv slev či zvýhodněných nabídek) by šestičlennou skupinu osob stála jízdenka mnohem více, a to celkem o 415 Kč. Při porovnání s již existující Skupinovou jízdenkou Českých drah nejsou cenové rozdíly až tak znatelné, ale i přesto je jízdenka „Léto s Českými drahami“ stále výhodnější.

2. Vlakem Českých drah z Jihlavy společně s jízdními koly za **cyklistikou** do jednoho z nejstarších pohoří Evropy, které se rozkládá podél hranic s Německem a Rakouskem v jihozápadních Čechách – Šumava (železniční stanice Horní Planá).

- ve čtvrtek (24.7. 2014) v 7:25h. odjezd rychlíkem (R624 Hejtman – přeprava spoluzavazadel s možností rezervace místa pro jízdní kolo) z Jihlavy do Českých Budějovic (příjezd v 9:50h.) a odtud v 10:06h. osobním vlakem (Os 8113 – přeprava spoluzavazadel do vyčerpání kapacity) do Horní Plané (příjezd v 11:53h.)

Tabulka 31: Příklad užití jízdenky „Léto s Českými drahami“

	Vlak	Délka trati	Doba jízdy	Cena za cestu/osobu
Jihlava – České Budějovice	rychlík	200 km	4 h 28 min.	274 Kč
České Budějovice – Horní Planá	osobní vlak			
Celkem				274 Kč
Druh jízdenky	Základní jízdné	Skupinová jízdenka	Léto s Českými drahami	
Počet osob	3 osoby	3 osoby	3 osoby	
Průměrná cena za železniční dopravu (1 osoba)	247 Kč	206 Kč	192 Kč	
Cena za železniční dopravu celkem (3 osoby)	822 Kč	617 Kč	576 Kč	
Přeprava jízdních kol				
Přeprava 1 kola jako spoluzavazadlo	55 Kč	55 Kč	55 Kč	
Rezervace místa pro 1 jízdní kolo	20 Kč	20 Kč	20 Kč	
Celkem přeprava 1 jízdního kola	75 Kč	75Kč	75 Kč	
Celkem přeprava 3 jízdních kol	225 Kč	225 Kč	135 Kč (-40% sleva)	
Cena celkem (3 osoby + 3 kola)	1 047 Kč	842 Kč	711 Kč	

Zdroj: www.jizdnirady.idnes.cz, www.cd.cz, Vlastní zpracování

Poznámka: Podrobný výpočet cen jednotlivých druhů jízdenek je uveden v příloze č. 9. Zaokrouhlováno dle matematických pravidel na celá čísla.

S prázdninovou skupinovou jízdenkou „Léto s Českými drahami“ by tříčlennou skupinu osob s 30% slevou na jízdné a s 40% slevou na přepravu jízdních kol vyšla cesta o letních prázdninách, kdykoliv od čtvrtka až do neděle, z Jihlavy na Šumavu (železniční stanice Horní Planá) pouze 711 Kč. V porovnání s cenou Základního jízdného (bez jakýchkoliv slev či zvýhodněných nabídek) by tříčlennou skupinu osob jízdenka stála celkem 1 047 Kč, což je o 358 Kč více než s jízdenkou „Léto s Českými drahami“. V případě Skupinové jízdenky nejsou rozdíly v ceně již tak markantní, ale i tak cestující zaplatí více, a to celkem o 131 Kč.

Uvedené jízdenky „S vlakem o prázdninách“ a „Léto s Českými drahami“ jsou koncipovány nejen tak, aby přilákaly v období letních prázdnin na české železnice více cestujících, ale zároveň aby i pro cestující z toho plynula určitá výhoda, a to v podobě možnosti cestovat společně s přáteli za finančně výhodných podmínek.

8 Závěr

Cílem diplomové práce bylo poukázat na význam železniční dopravy v cestovním ruchu, provedení komparace subjektů železniční dopravy v České republice a příprava návrhu projektu produktu cestovního ruchu.

Význam železniční dopravy byl zachycen s ohledem jak na vlaky turistické, příležitostné, nostalgické či charterové, pořádané Českými drahami nebo soukromými železničními společnostmi, tak vlaky pravidelné dopravy, které mají pro cestovní ruch nesporný význam. Ke komparaci subjektů železniční dopravy bylo přistupováno nejen z pohledu jednotlivých dopravců, jejich nabídky služeb a vybavení vlaků, z informací získaných na internetových stránkách, ale i z pohledu cestujícího, a to pomocí výsledů získaných z terénního šetření.

Prostřednictvím komparace bylo zjištěno, že všichni tři zmiňovaní dopravci poskytují svým cestujícím pohodlné cestování s nadstandardními službami na palubě i po skončení cesty. Ukázalo se, že cestující při cestě vlakem dávají přednost cestování ve skupinách s možností využití různých slev a zvýhodněných jízdenek. Na základě této skutečnosti a vznesených požadavků ze strany Českých drah je součástí práce také návrh dvou variant prázdninových skupinových jízdenek. Dále byly definovány nejdůležitější faktory hrající roli při volbě železniční dopravy, cena jízdného a kvalita nabízených služeb, což se promítlo i v hodnocení jednotlivých dopravců.

V oblasti cen a kvality služeb lze zaznamenat nejen stále vyšší požadavky ze strany cestujících, ale i zlepšení ze stran jednotlivých dopravců, a to díky konkurenčnímu boji, ke kterému na českých železnicích dochází. V tomto případě lze hovořit o konkurenci jako o hybné síle ekonomiky, kdy vstupem dalšího dopravce na trať dochází k výraznému zlepšení nejen cen, ale i služeb.

Česká republika zaznamenala v železniční dopravě za posledních dvacet let výrazné zlepšení a dostává se tak pomalu na úroveň západoevropských zemí. V roce 2012 dosáhla dokonce největšího rozmachu za poslední roky, kdy objem přeprav v osobní dopravě vzrostl osmiprocentním tempem. Pokud by růst přepravního výkonu nadále pokračoval stejným tempem, tak by už v roce 2015 mohly být překonány hodnoty z poloviny 90. let. Tento růst ale může omezit nedostatečná kapacita hlavních tratí, zejména v okolí velkých aglomerací anebo absence vysokorychlostních tratí.

I. Summary

The aim of the thesis was to highlight the importance of railway transport in tourism, the comparison of railway operators in the Czech Republic and project proposal preparation of the of the tourism product.

The importance of rail traffic was captured with respect to all the tourist, occasional, nostalgic or charter trains by the Czech Railways or private railway companies and regular railway links that are of a indisputable importance for tourism. The comparison of railway operators was accessed not only from the perspective of individual operators, their services and train equipment from informations obtained on the website, but also from the perspective of the traveler, using records gained from field research.

Through the comparison it was found that all three above mentioned operators provide their passengers with a comfortable travelling with superior services both on board and after the journey. It turned out that passengers prefer to travel in groups with the use of various discounts and concessional tickets. On this basis, and on the basis on a requests raised by the Czech Railways a part of the work is also the proposal for two variants of holiday group tickets. The most important factors playing a role in the choice of railway transport were defined; those are fares and quality of services, which was reflected in the assessment of individual operators.

As for prices and service quality not only the ever-increasing demands from the passengers have been recorded, but also improvement by individual operators thanks to the competition. In this case we can consider competition to be the driving force of the economy, when market access of another operator leads to a significant improvement of not only prices, but also services.

Czech Republic has experienced a significant improvement in railway transport over the last twenty years and slowly gets to the level of Western European countries. In 2012 it even reached the greatest expansion in recent years as the amount of passengers increased by eight percent. If such growth continued at the same pace, in 2015 values from the mid-90s could be overcome. This growth, however, may be limited by the insufficient capacity of main rail lines, especially around large agglomerations or absence of high-speed lines.

II. Seznam použitých zdrojů

- Bennett, J., & Strydom, J. (2001). *Introduction to travel and tourism marketing*. Lansdowne: Juta.
- Čertík, M. (2001). *Cestovní ruch: vývoj organizace a zařízení*. Praha: OFF.
- Duval, D. T. (2007). *Tourism and transport: modes, networks and flows*. Buffalo: Channel View Publications.
- Foret, M., & Foretová, V. (2001). *Jak rozvíjet místní cestovní ruch*. Praha: Grada.
- Francová, E. (2003). *Cestovní ruch*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. (2009). *Tourism: principles, practices, philosophies*. Hoboken, N.J: John Wiley.
- Hesková, M., Beránek, J., Dvořák, V., Novacká, L., & Oriška, J. (2006). *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha: Fortuna.
- Horner, S., & Swarbrooke, J. (2003). *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: [aplikovaný marketing služeb]*. Praha: Grada.
- Jakubíková, D. (2012). *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. Praha: Grada.
- Middleton, V., Fyall, A., & Morgan, M. (2009). *Marketing in travel and tourism*. London: Butterworth-Heinemann.
- Mirvald, S. (2000). *Geografie dopravy II.: silniční a železniční doprava*. Plzeň: Západočeská univerzita, Pedagogická fakulta.
- Oriška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis.
- Page, S. (2005). *Transport and tourism*. Harlow, England: New York.
- Palatková, M. (2011). *Marketingový management destinací: strategický a taktický marketing destinace turismu, systém marketingového řízení destinace a jeho financování, řízení kvality v destinaci a informační systém destinace*. Praha: Grada.
- Palatková, M., & Zichová, J. (2011). *Ekonomika turismu: turismus České republiky : vymezení a fungování trhu turismu, přístupy k hodnocení významu a vlivu turismu, charakteristika turismu České republiky*. Praha: Grada.
- Parmová, D., Dvořák, V., & Frková, I. (2013). *Kapitoly z cestovního ruchu pro praxi*. České Budějovice: Občanské sdružení Chance in nature - local action group.
- Petrů, Z. (2007). *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. Praha: Idea servis.

- Ryglová, K. (2003). *Cestovní ruch: učební texty pro studenty BA (Hons) in Business Management a studenty PEF MZLU v Brně*. Brno: Brno International Business School.
- Seidenglanz, D. (2006). *Železnice v Evropě a evropská dopravní politika*. Brno: Masarykova univerzita.
- Sharpley, R. (2006). *Travel and tourism*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Štemberk, J. (2009). *Fenomén cestovního ruchu: možnosti a limity cestovního ruchu v meziválečném Československu*. Pelhřimov: Nová tiskárna Pelhřimov.
- Tomeš, Z., & Pospíšil, T. (2006). *Ekonomické aspekty železniční dopravy*. Brno: Masarykova univerzita.
- Toušek, R. (2009). *Management dopravy*. České Budějovice: Jihočeská univerzita.
- Zamazalová, M. (2010). *Marketing*. Praha: C.H. Beck.
- Zelený, L. (2007). *Osobní přeprava*. Praha: ASPI.
- Zurynek, J., Zelený, L., & Mervart, M. (2008). *Dopravní procesy v cestovním ruchu*. Praha: ASPI.
- Správa železniční dopravní cesty, státní organizace. (2009). *Výroční zpráva 2008*. Praha: Design a produkce: ENTRE s.r.o.
- Správa železniční dopravní cesty, státní organizace. (2010). *Výroční zpráva 2009*. Praha: Design a produkce: ENTRE s.r.o.
- Správa železniční dopravní cesty, státní organizace. (2011). *Výroční zpráva 2010*. Praha: Design a produkce: ENTRE s.r.o.
- Správa železniční dopravní cesty, státní organizace. (2012). *Výroční zpráva 2011*. Praha: Design a produkce: ENTRE s.r.o.
- Správa železniční dopravní cesty, státní organizace. (2013). *Výroční zpráva 2012*. Praha: Design a produkce: ENTRE s.r.o.
- Ministerstvo dopravy. (2013). *Ročenka dopravy České republiky 2012*. Praha
- České dráhy, a.s. (2013). *Statistická ročenka Skupiny České dráhy 2012*. Praha
- Český statistický úřad. (2009). *Doprava v regionálním pohledu*. Retrieved from <http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/publ/9305-08->

- Český statistický úřad. (2014). *Vývoj základních ukazatelů v dopravě 2012 a 2013*. Retrieved from <http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?voa=tabulka&cislatab=BULLE01101R13&vo=null>
- Český statistický úřad. (2013). *Vývoj základních ukazatelů v dopravě 2011 a 2012*. Retrieved from <http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?voa=tabulka&cislatab=BULLE01101R12&vo=null>
- Český statistický úřad. (2012). *Vývoj základních ukazatelů v dopravě 2010 a 2011*. Retrieved from <http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?voa=tabulka&cislatab=BULLE01101R11&vo=null>
- Český statistický úřad. (2012). *Způsob dopravy na dovolenou, 2011*. Retrieved from [http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/200030675D/\\$File/1607120601.pdf](http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/200030675D/$File/1607120601.pdf)
- Český statistický úřad. (2014). *Cestovní ruch - časové řady*. Retrieved from http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cru_cr
- Ehrlich, P. (2013). *Vítejte na Zemi...: Síť železnic v ČR*. Retrieved from http://www.vitejenazemi.cz/cenia/index.php?p=sit_zeleznic_v_cr&site=doprava
- Hajduch, O. (2010). *Geografický web: Doprava ČR*. Retrieved from <http://www.hajduch.net/cesko/doprava>
- Český statistický úřad. (2013). *Dopravní infrastruktura a účinnost železniční, veřejné autobusové a silniční dopravy*. Retrieved from http://www.czso.cz/xp/redakce.nsf/i/dopravni_infrastruktura_a_ucinnost_zeleznicni_verejne_autobusove_a_silnicni_dopravy
- Pulpán, D. (2011). *idnes.cz: První starostové rezignovali na boj o vlaky, zůstanou jen výletní spoje*. Retrieved from http://pardubice.idnes.cz/prvni-starostove-rezignovali-na-boj-o-vlak-y-zustanou-jen-vyletni-spoje-1oc-/pardubice-zpravy.aspx?c=A110504_1578680_pardubice-zpravy_klu
- České dráhy, a.s. (2013). *Na výlet do železniční nostalgie*. Retrieved from <http://www.cd.cz/zazitky/kam-na-vylet/1064-na-vylet-do-zeleznicni-nostalgie>
- Kruliš, I. (2007). *Česká železnice: Vlaky a vlakové soupravy*. Retrieved from http://www.ceskazeleznice.estranky.cz/clanky/vlaky-a-vlakove-soupravy/co-je-to-vlak__.html

- Správa železniční dopravní cesty, státní organizace. (2014). *Dopravci působící na síti SŽDC*. Retrieved from <http://www.szdc.cz/provozovani-drahy/dopravci.html>
- České dráhy, a.s. (2014). *Traťový jízdní řád | NVV - nostalgické a výletní vlaky*. Retrieved from <http://www.cd.cz/cs/vnitrostatni-cestovani/jizdni-rad/tratove-jizdni-rady/files/cz-knavv-140407-01.pdf>
- České dráhy, a.s. (2013). *Nostalgické a zvláštní vlaky Českých drah v Jihočeském kraji 2014*. Retrieved from <http://www.cd.cz/jihocesky-kraj/nostalgicke-vlak/-18668/>
- Kučerová, L. (2011). *Místní kultura: Cestovní ruch oživí další historický vlak*. Retrieved from <http://www.mistnikultura.cz/cestovni-ruch-ozivi-dalsi-historicky-vlak>
- Novotná, L. (2013). *E-region.cz: Budoucímu provozu na Doupovské dráze svítí zelená*. Retrieved from <http://www.e-region.cz/hsrm/data/data/aktualne/clanek-2873-Budoucimuprovozu-na-Doupovske-draze-sviti-zelena.aspx>
- Venice Simplon-Orient-Express. (2010). *Fakta*. Retrieved from <http://www.orientexpress.cz/index.htm>
- Sůra, J. (2014). *idnes.cz: Cenová válka polevila: vlaky na trase Praha – Ostrava zdražily o třetinu*. Retrieved from http://ekonomika.idnes.cz/cenova-valka-mezileo-express-a-regiojet-fdi-/eko-doprava.aspx?c=A140223_214447_eko-doprava_brm
- Kaplan, J. (2012). *EkonTech.cz: Konkurence na kolejích přináší potíže*. Retrieved from <http://www.ekontech.cz/clanek/konkurence-na-kolejich-prinasi-potize>
- Pavec, M. (2014). *ihned.cz: Na trati Praha - Ostrava se chystá jednotný tarif. ČD, LEO a RegioJet míří k dohodě*. Retrieved from <http://byznys.ihned.cz/zpravodajstvi-cesko/c1-61685420-na-trati-praha-ostava-se-chysta-jednotny-tarif-cd-leo-a-regiojet-miri-k-dohode>
- Malínská, E., Králová, V., & Kroc, V. (2014). *Rozhlas.cz: Generální ředitel Českých drah Zelený končí, odvolala ho dozorčí rada*. Retrieved from http://www.rozhlas.cz/zpravy/politika/_zprava/generalni-reditel-ceskych-drah-zeleny-konci-odvolala-ho-dozorci-rada--1318409
- Sůra, J. (2014). *idnes.cz: Vlakovou bitvu mezi Prahou a Ostravou řeší Brusel*. Retrieved from http://ekonomika.idnes.cz/cenova-valka-dopravcu-praha-ostava-evropska-komise-f9m-/eko-doprava.aspx?c=A140310_112556_eko-doprava_suj
- Sůra, J. (2014). *idnes.cz: Bitva o cestující: RegioJet zdražil, Leo rozdává stovku slevu*. Retrieved from http://ekonomika.idnes.cz/regiojet-na-praha-ostava-zdrazuje-dup-/eko-doprava.aspx?c=A140304_061515_eko-doprava_suj

- KŽC Doprava, s.r.o. (2014). *KŽC Doprava*. Retrieved from <http://www.kzc.cz/cz/KZC-doprava>
- KŽC Doprava, s.r.o. (2014). *Osobní doprava, výletní vlaky*. Retrieved from <http://www.kzc.cz/cz/KZC-doprava/Osobni-doprava-vyletni-vlaky>
- Jindřichohradecké místní dráhy, a. s. (2013). *O nás*. Retrieved from <http://jhmd.cz/o-nas>
- Jindřichohradecké místní dráhy, a. s. (2013). *Zvláštní parní vlaky*. Retrieved from <http://jhmd.cz/nase-sluzby/zvlastni-parni-vlaky>
- Mladějovská průmyslová dráha, o.s. (2014). *Profil společnosti*. Retrieved from <http://www.mladejov.cz/profil-spolecnosti>
- Mladějovská průmyslová dráha, o.s. (2014). *Termín jízd a kalendář akcí*. Retrieved from <http://www.mladejov.cz/kalendar>
- Pardubický spolek historie železniční dopravy. (2014). *Co je to PSHŽD?*. Retrieved from <http://www.pshzd.cz/spolek.html>
- Pardubický spolek historie železniční dopravy. (2014). *Připravujeme pro rok 2014*. Retrieved from <http://www.pshzd.cz/akce.html>
- Iron Monument Club Plzeň. (2014). *O nás*. Retrieved from <http://www.imcplzen.cz/cz/about.php>
- Iron Monument Club Plzeň. (2014). *Jízdy parních vlaků a jiné akce*. Retrieved from <http://www.imcplzen.cz/cz/akce.php>
- Muzeum průmyslových železnic. (2013). *Historie MPŽ*. Retrieved from <http://www.mpz.cz/spolek-mpz/historie>
- Muzeum průmyslových železnic. (2013). *Jízdy historických vlaků*. Retrieved from <http://www.mpz.cz/jizdy-historickyh-vlaku>
- České dráhy, a.s. (2008). *Historie*. Retrieved from <http://www.ceskedrahy.cz/skupina-cd/historie/-700/>
- České dráhy, a.s. (2014). *Kam jezdí Pendolino*. Retrieved from <http://www.cd.cz/pendolino/kam-jede/trasa/-15349/>
- České dráhy, a.s. (2013). *Řazení vlaků SC Pendolino*. Retrieved from <http://www.cd.cz/pendolino/vlaky/razeni/-15329/>
- České dráhy, a.s. (2013). *Pohodlí na cestách*. Retrieved from <http://www.cd.cz/pendolino/sluzby-ve-vlaku/pohodli/-15332/>

- České dráhy, a.s. (2013). *Občerstvení na palubě SC Pendolina*. Retrieved from <http://www.cd.cz/pendolino/sluzby-ve-vlaku/obcerstveni/-15335/>
- České dráhy, a.s. (2009). *Jak koupit jízdenku*. Retrieved from <http://www.cd.cz/scripts/detail.php?pgid=227&conn=1708&pg=1>
- České dráhy, a.s. (2009). *Jízdné a slevy*. Retrieved from <http://www.cd.cz/scripts/detail.php?pgid=201&conn=1583&pg=1>
- České dráhy, a.s. (2009). *eshop ČD*. Retrieved from <https://www.cd.cz/eshop/>
- RegioJet, a.s. (2014). *O nás – vlaky RegioJet*. Retrieved from <http://www.regiojet.cz/cs/o-nas/vlaky-regiojet/>
- RegioJet, a.s. (2014). *Služby – servis ve vlacích*. Retrieved from <http://www.regiojet.cz/cs/sluzby/>
- RegioJet, a.s. (2014). *Naše trasa a stanice - mapa zastávek*. Retrieved from <http://www.regiojet.cz/cs/nase-trasa-a-stanice/>
- RegioJet, a.s. (2014). *Navazující služby*. Retrieved from <http://www.regiojet.cz/cs/navazujici-sluzby/>
- LEO Express, a.s. (2013). *O nás*. Retrieved from <http://www.le.cz/cms/71-o-nas.html>
- LEO Express, a.s. (2013). *Prodejní místa a trasy*. Retrieved from <http://www.le.cz/cms/92-prodejni-mista.html>
- LEO Express, a.s. (2013). *Flotila LEO Express*. Retrieved from <http://www.le.cz/cms/123-flotila.html>
- LEO Express, a.s. (2013). *Naše vlaky*. Retrieved from <http://www.le.cz/cms/114-nase-vlaky.html?atb=0>
- LEO Express, a.s. (2013). *Pro cestující*. Retrieved from <http://www.le.cz/cms/69-pro-cestujici.html>
- České hrady.cz. (2014). *Festival*. Retrieved from <http://www.ceskehrady.cz/cs/festival/>
- České dráhy, a.s. (2014). *Přeprava kol ve vlaku*. Retrieved from <http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/zavazadla-a-zvirata/preprava-kol/-3673/>

III. Seznam obrázků, tabulek a grafů

Obrázky

Obrázek 1: Mapa železničních koridorů v České republice.....	23
Obrázek 2: Mapa tratí s vyznačením hranic krajů.....	24
Obrázek 3: Trasa vlaků SC Pendolino.....	42
Obrázek 4: Trasa vlaků RegioJet.....	43
Obrázek 5: Trasa vlaků LEO Express.....	44
Obrázek 6: Vlak SC Pendolino.....	45
Obrázek 7: Vlak IC RegioJet.....	45
Obrázek 8: Vlak LE LEO Express.....	46

Tabulky

Tabulka 1: Kategorie osobních vlaků.....	12
Tabulka 2: Vývoj délky železničních tratí celkem v České republice (km).....	24
Tabulka 3: Délky jednotlivých tratí (km).....	25
Tabulka 4: Vozový park osobních vozů (ks).....	26
Tabulka 5: Přeprava cestujících po železnici (tis.).....	26
Tabulka 6: Přeprava cestujících po železnici v příhraničí sousedních zemí (mil. oskm).....	27
Tabulka 7: Podíl dopravců na výkonech v osobní dopravě 2011 a 2012 (%).....	29
Tabulka 8: Použití dopravních prostředků v cestovním ruchu v České republice (tis.)*.....	29
Tabulka 9: Použití dopravních prostředků v cestovním ruchu v České republice (tis.)*.....	30
Tabulka 10: Zvláštní a nostalgické vlaky Českých drah v Jihočeském kraji 2014.....	34
Tabulka 11: Osobní přeprava České dráhy, a.s. – počet cestujících (mil.).....	41
Tabulka 12: Osobní přeprava RegioJet, a.s. – počet cestujících (mil.).....	43
Tabulka 13: Komparace – flotila železničních vozů.....	46
Tabulka 14: Komparace - vybavení vozů dle cestovních tříd.....	47
Tabulka 15: Komparace – nabídka služeb na palubě vlaků dle cestovních tříd.....	48
Tabulka 16: Komparace – nabídka občerstvení a nápojů zdarma dle cestovních tříd.....	48
Tabulka 17: Komparace – nabídka návazných služeb.....	49
Tabulka 18: Komparace - způsob nákupu jízdenky.....	50
Tabulka 19: Komparace – zvýhodněné jízdenky a slevy.....	50
Tabulka 20: Komparace – ceny na trase Praha – Ostrava dle cestovních tříd (Kč).....	51
Tabulka 21: Faktory rozhodující při volbě železniční dopravy.....	57
Tabulka 22: Hodnocení - České dráhy – SC Pendolino.....	59
Tabulka 23: Hodnocení - RegioJet.....	60
Tabulka 24: Hodnocení - LEO Express.....	60
Tabulka 25: Návrhy a změny – České dráhy SC Pendolino.....	61
Tabulka 26: Návrhy a změny – RegioJet.....	62
Tabulka 27: Návrhy a změny – LEO Express.....	62
Tabulka 28: Ceník jízdenek „S vlakem o prázdninách“.....	71
Tabulka 29: Příklad užití jízdenky „S vlakem o prázdninách“.....	72
Tabulka 30: Příklad užití jízdenky „Léto s Českými drahami“.....	74
Tabulka 31: Příklad užití jízdenky „Léto s Českými drahami“.....	75

Grafy

<i>Graf 1: Účel cesty na trase Praha - Ostrava</i>	55
<i>Graf 2: Intenzita využití trasy Praha - Ostrava</i>	55
<i>Graf 3: Způsob cestování</i>	55
<i>Graf 4: Využití slev jízdného či zvýhodněných jízdenek</i>	56
<i>Graf 5: Způsob nákupu jízdenky</i>	56
<i>Graf 6: Výhody nákupu přes internet</i>	56
<i>Graf 7: Výhody nákupu na přepážce</i>	56
<i>Graf 8: Kvalita služeb železničních dopravců v České republice</i>	58
<i>Graf 9: Problémy železniční dopravy</i>	58
<i>Graf 10: Nejpreferovanější železniční dopravce na trase Praha – Ostrava</i>	59
<i>Graf 11: Pohlaví</i>	63
<i>Graf 12: Věk</i>	63
<i>Graf 13: Kraj</i>	64
<i>Graf 14: Sociální status</i>	64

IV. Seznam příloh

Příloha 1: Přehled jízd - KŽC Doprava, s.r.o.

Příloha 2: Přehled jízd - Jindřichohradecké místní dráhy, a. s.

Příloha 3: Přehled jízd - Mladějovská průmyslová dráha, o. s.

Příloha 4: Přehled jízd - Pardubický spolek historie železniční dopravy

Příloha 5: Přehled jízd - Iron Monument Club Plzeň

Příloha 6: Přehled jízd – Muzeum průmyslových železnic

Příloha 7: Výpočet cen jednotlivých druhů jízdenek – prodloužený víkend

Příloha 8: Výpočet cen jednotlivých druhů jízdenek - festival České hrady.cz

Příloha 9: Výpočet cen jednotlivých druhů jízdenek – cyklistika

Příloha 10: Dotazník

Příloha 1: Přehled jízd - KŽC Doprava, s.r.o.

Přehled jízd výletních nostalgických vlaků - KŽC Doprava, s.r.o., 2014

Vlak	Trasa	Termín
Kokořínský motoráček	Lysá nad Labem - Mělník - Mladá Boleslav - Libuň - Jičín	19.4., 8.5., 6.7., 28.9., 28.10., 17.11.
Pražský motoráček	Praha hlavní nádraží - Praha-Zličín	od 26.4. do 26.10. a 6., 7. 12.
Podlipanský motoráček	Pečky - Kouřim - Bošice - Bečváry	7.6. do 28.9.
Polabský motoráček	Mělník - Lysá nad Labem / Mochov - Lysá nad Labem - Milovice / Lysá nad Labem - Nymburk - Poděbrady	12.4., 1.5., 1.6., 5.7., 27.9., 6.12.
Posázavský motoráček	Lysá nad Labem - Praha - Čerčany - Kácov	od 28.6. do 30.8.
Podbrdský motoráček	Karlštejn - Zadní Třebaň - Lochovice - Příbram	od 22.6. do 14.9.
Kamenický motoráček	Česká Kamenice - Kamenický Šenov	od 28.6. do 7.9.
Lužický motoráček	Kamenický Šenov - Česká Kamenice - Benešov nad Ploučnicí - Česká Lípa - Liberec	od 4.7. do 29.8.
Podřipský motoráček	Hněvice - Roudnice nad Labem - Straškov - Libochovice - Lovosice - Litoměřice	od 28.6. do 6.9. a 7.6.

Zdroj: www.kzc.cz

Příloha 2: Přehled jízd - Jindřichohradecké místní dráhy, a. s.

Přehled jízd zvláštních parních vlaků - Jindřichohradecké místní dráhy, a. s., 2014

Název akce	Termín
Velikonoční jízda parního vlaku	19. a 24.4.
Májové jízdy parního vlaku	3., 10., 17. a 25.5.
Červnové jízdy parního vlaku	7., 14., 21. a 28.6.
Nezmar expres	4.7.
Parním vlakem na Hračkobraní	12.7.
Zářijové jízdy parního vlaku	6., 13., 20. a 26.9.
Den železnice	20.9.
Podzimní jízda parního vlaku	25.10.
Svatomartinský parní vlak	15.11.
Mikulášská jízda parního vlaku	1. a 7.12.
Silvestrovská jízda parního vlaku	27. a 28.12.

Zdroj: www.jhmd.cz

Příloha 3: Přehled jízd - Mladějovská průmyslová dráha, o. s.

Přehled jízd - Mladějovská průmyslová dráha, o. s., 2014

Název akce	Termín
Výletní jízdy	3., 17. a 31.5., 28.6., 5., 12., 19. a 26.7., 2., 16., 23. a 30.8., 6. a 20.9.
Sváteční jízdy	6.7.
Historie v pohybu	14.6.
Bitva	9. 8.

Zdroj: www.mladejov.cz

Příloha 4: Přehled jízd - Pardubický spolek historie železniční dopravy

Přehled jízd - Pardubický spolek historie železniční dopravy, 2014

Název akce	Termín
Zahájení sezóny Musea	25. – 27.4
Hamerník expres - Rokycany	17.5.
Setkání zahradních železnic	16.8.
Den železnice - Pardubice	27.9.
Městský festival/Na koníčky motoráčkem	10. – 12.10.
Předmikulášský vlak – do Choltic	22.11.

Zdroj: www.pshzd.cz

Příloha 5: Přehled jízd - Iron Monument Club Plzeň

Přehled jízd parních vlaků - Iron Monument Club Plzeň, 2014

Název akce	Termín
Slavnosti svobody	17. – 18.5.
Dětský parní vlak	14. – 15.6.
Rysí slavnosti	5.7.
Chodské slavnosti Domažlice	9. – 10.8.
Císařský den v Kodani	30.8.
Oslavy v Kaznějově	13.9.
Bitva Třemošná – Noční expres do Plas	11.10.
Mikulášský expres „Dr. Solfernus“	29.11.
Mikulášský expres „Lucius“	30.11.
Mikulášská jízda na hrad Hartenberg	6.12.
Mikulášský vlak „Lucifer“	7.12.

Zdroj: www.imcplzen.cz

Příloha 6: Přehled jízd – Muzeum průmyslových železnic

Přehled jízd historických vlaků – Muzeum průmyslových železnic, 2014

Název akce	Termín
Zahájení muzejní sezóny 2014	17.5.
III. ročník Zbýšovské muzejní noci	17.5.
Modelářský den	14.6.
Jízdy s parní lokomotivou	12.7., 26.7., 9.8. a 23.8.
Jízdy s motorovou lokomotivou	5.7., 19.7., 2.8., 16.8. a 30.8.
Den železnice	20.9.
VI. ročník Hornického dne	20.9.

Zdroj: www.mpz.cz

Příloha 7: Výpočet cen jednotlivých druhů jízdenek – prodloužený víkend

Příklad užití jízdenky „S vlakem o prázdninách“ – výpočet cen

	Základní jízdné	S vlakem o prázdninách (celá ČR)
1 dospělá osoba	1 168 Kč	2 080 Kč
1 dítě (6 – 15 let)	584 (50% z 1 168 Kč)	
Celkem 2 dospělé osoby a 2 děti	3 504 Kč	

Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha 8: Výpočet cen jednotlivých druhů jízdenek - festival České hrady.cz

Příklad užití jízdenky „Léto s Českými drahami“ - festival České hrady.cz – výpočet cen

	Základní jízdné	Skupinová jízdenka	Léto s Českými drahami
1. Osoba	173 Kč	173 Kč	173 Kč
2. Osoba	173 Kč	131 Kč (25% ze 173 Kč)	173 Kč
3. Osoba	173 Kč	87 Kč (50% ze 173 Kč)	173 Kč
4. Osoba	173 Kč	87 Kč (50% ze 173 Kč)	173 Kč
5. Osoba	173 Kč	87 Kč (50% ze 173 Kč)	173 Kč
6. Osoba	173 Kč	87 Kč (50% ze 173 Kč)	173 Kč
Celkem pro 6 osob	1038 Kč	652 Kč	1 038 Kč (-40% sleva) 623 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha 9: Výpočet cen jednotlivých druhů jízdenek – cyklistika

Příklad užití jízdenky „Léto s Českými drahami“ – cyklistika – výpočet cen

	Základní jízdné	Skupinová jízdenka	Léto s Českými drahami
1. Osoba	274 Kč	274 Kč	274 Kč
2. Osoba	274 Kč	206 Kč (25% z 274 Kč)	274 Kč
3. Osoba	274 Kč	137 Kč (50% z 274 Kč)	274 Kč
Celkem pro 3 osoby	822 Kč	617 Kč	822 Kč (-30% sleva) 576 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha 10: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Martina Kašparová a jsem studentkou 5. ročníku Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Ráda bych Vás požádala o spolupráci při zodpovězení několika otázek v dotazníku, který je zcela anonymní a získané údaje budou použity výhradně pro zpracování mé diplomové práce na téma **Železniční doprava v podmínkách cestovního ruchu**, konkrétně na trase **Praha – Ostrava**.

Předem Vám děkuji za spolupráci.

1. Využíváte železniční dopravu na trase Praha - Ostrava?

- a) Ano b) Ne (Omlouvám se, ale tento dotazník není určen Vám.)

2. Za jakým účelem nejčastěji cestujete na trase Praha - Ostrava?

- a) Škola a práce (Omlouvám se, ale tento dotazník není určen Vám.)
b) Rekrece (výlety, poznávání přírody a památek, odpočinek, atd.)
c) Kultura (návštěva muzeí a galerií, koncerty, festivaly, výstavy atd.)
d) Turistika, sport a dobrodružství
e) Kongresy, semináře, výstavy a veletrhy
f) Zdraví (návštěva a pobyt v lázních)
g) Návštěva přátel a příbuzných
h) Nákupy

3. Jak často jezdíte vlakem na trase Praha - Ostrava (vyjma cest do práce a do školy)?

- a) Denně b) Alespoň 1x týdně c) Alespoň 1x za měsíc
d) Alespoň 1x za rok e) Méně než 1x rok

4. Nejčastěji cestujete:

- a) Sám b) Ve dvojici c) Ve skupině (2 a více členů) d) S rodinou

5. Využíváte při cestování vlakem slev jízdného či zvýhodněných jízdenek?

- a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

6. Kde si nejčastěji kupujete jízdenku? A proč?

- a) Na přepážce -
b) Přes internet -

7. Podle čeho se nejvíce rozhodujete při volbě železniční dopravy?

U každé odpovědi zvolte jedinečné pořadí: (1 - nejvíce rozhodující, 7 - nejméně rozhodující)

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Cena jízdného							
Kvalita nabízených služeb							
Rychlost přepravy							
Pohodlí							
Bezpečnost							
Frekvence a návaznost spojů							
Ohled na životní prostředí							

8. Jak hodnotíte kvalitu služeb železničních dopravců v České republice?

- a) Výborný b) Chvalitebný c) Dobrý d) Dostatečný e) Nedostatečný

9. V čem vidíte největší problém železniční dopravy? (zvolte max. 4 možnosti)

- a) Cena jízdného b) Zpoždění c) Horší dostupnost d) Nepohodlnost
 e) Nebezpečí f) Špatná kvalita služeb g) Nečistota h) Jiné.....

10. Jakému dopravci na trase Praha – Ostrava dáváte přednost?

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

11. Ohodnoťte dané dopravce, jejichž služeb jste na trase Praha- Ostrava využili:

(1 – spokojen, 5 – nespokojen)

České dráhy – SC Pendolino	1	2	3	4	5
Cena jízdného					
Kvalita poskytovaných služeb					
Přístup zaměstnanců					
Bezpečnost během přepravy					
Rychlost přepravy					
Přesnost a spolehlivost spojů					
Moderní vybavení					
Palubní portál					
Wifi					
Občerstvení					

RegioJet	1	2	3	4	5
Cena jízdného					
Kvalita poskytovaných služeb					
Přístup zaměstnanců					
Bezpečnost během přepravy					
Rychlost přepravy					
Přesnost a spolehlivost spojů					
Moderní vybavení					
Palubní portál					
Wifi					
Občerstvení					

LEO Express	1	2	3	4	5
Cena jízdného					
Kvalita poskytovaných služeb					
Přístup zaměstnanců					
Bezpečnost během přepravy					
Rychlost přepravy					
Přesnost a spolehlivost spojů					
Moderní vybavení					
Palubní portál					
Wifi					
Občerstvení					

12. Jaké služby postrádáte u jednotlivých dopravců? Co byste změnili?

Prosím, ohodnoťte pouze ty dopravce (ČD, RJ, LEO), které jste využili.

České dráhy.....

RegioJet.....

LEO Express.....

13. Pohlaví:

- a) Žena b) Muž

14. Věk:

- a) Do 26 let b) 27 – 36 let c) 37 – 46 let d) 47 – 56 let e) 57 let a více

15. Kraj:

- a) Jihočeský b) Jihomoravský c) Karlovarský d) Královéhradecký e) Liberecký
 f) Olomoucký g) Pardubický h) Plzeňský i) Moravskoslezský j) Ústecký
 k) Vysočina l) Středočeský m) Zlín n) Praha

16. Sociální status:

- a) Pracující b) Nezaměstnaný/á c) Student d) Důchodce
 e) V domácnosti/na rodičovské dovolené