

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Služby a činnosti poskytované
Dopravním podnikem města Olomouce**

(Bakalářská práce)



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

student	Adam Langer
studijní program	LOGISTIKA
obor	Logistika ve službách

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

Název tématu: **Služby a činnosti poskytované Dopravním podnikem města Olomouce**

Cíl práce:

Analyzovat současný stav úrovně poskytovaných služeb a navrhnout možnosti zkvalitnění služeb u dopravního podniku města Olomouce.

Zásady pro vypracování:

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

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Literární rešerše z oblasti služeb, jejich kvality a městské hromadné dopravy
2. Městská hromadná doprava v Olomouci, její historie a současný stav
3. Analýza kvality poskytovaných služeb DPMO
4. Návrhy opatření pro zkvalitnění služeb MHD v Olomouci

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

MELICHAR, Vlastimil a Jindřich JEŽEK. Ekonomika dopravního podniku. 3. přeprac. vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2005, 192 s. ISBN 80-7194-711-3.

ŘEZNÍČEK, Bohumil a Pavel ŠARADÍN. Marketing v dopravě. 1. vyd. Praha: Grada, 2001, 197 s. ISBN 80-247-0051-4.

SCHMEIDLER, Karel. Mobilita, transport a dostupnost ve městě. Ostrava: KEY Publishing, 2009, 282 s. ISBN 978-80-86530-53-6.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb: efektivně a moderně. 2. aktual. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014, 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Ing. Josef Kubík, CSc.


Datum zadání bakalářské práce:

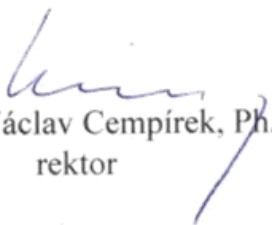
31. 10. 2021

Datum odevzdání bakalářské práce:

6. 5. 2022

Přerov 31. 10. 2021


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


prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
rektor

Čestné prohlášení

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

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

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

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 01. 05. 2022

.....

podpis

Poděkování

Rád bych poděkoval vedoucímu mé práce, p. doc. Ing. Kubíkovi, CSc, za odborné vedení, jeho vstřícnost a také rady, které mi poskytl během konzultací. Dále bych chtěl poděkovat paní Mgr. Andresové za její rady, a v neposlední řadě p. Ing. et Ing. Ivetě Dočkalíkové, Ph.D. za rady a vedení. Mé hlavní poděkování patří ovšem p. Ing. Ctiradu Daříčkovi. Jeho neochvějná pomoc a časově neomezená náklonost mi byla opravdu přínosem při zpracování bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se bude zabývat analýzou současného stavu a úrovně poskytovaných služeb, a to konkrétně u Dopravního podniku města Olomouce. Dále bude důkladně zaměřená na počátky fungování Dopravního podniku města Olomouce, jeho postupný vývoj až do dnešního stavu. Následovat bude analýza dostupných služeb, které olomoucký dopravní podnik nabízí a návrhy na jejich případné zkvalitnění, které bude vycházet z dotazníkového šetření a SWOT analýzy.

Klíčová slova

analýza, dopravní podnik, služby, veřejnost, kvalita

Annotation

The bachelor's thesis will deal with the analysis of the current state and level of services provided, specifically at the Transport Company of the City of Olomouc. Furthermore, it will be thoroughly focused on the beginnings of the operation of the Olomouc Transport Company, its gradual development to the present state. This will be followed by an analysis of available services offered by the Olomouc transport company and proposals for their possible improvement, which will be based on a questionnaire survey and SWOT analysis.

Keywords

analysis, transport company, services, public, quality

Obsah

Úvod.....	9
1. Literární rešerše z oblasti služeb, jejich kvality a městské hromadné dopravy.....	11
1.1 Služby.....	11
1.1.1 Charakteristika služeb.....	11
1.1.2 Kvalita služeb	13
1.2 Doprava	13
1.2.1 Definice dopravy.....	14
1.3 Městská hromadná doprava.....	14
1.3.1 Výhody městské hromadné dopravy.....	14
1.3.2 Nevýhody městské hromadné dopravy.....	15
1.3.3 Využívání městské hromadné dopravy.....	15
1.4 SWOT analýza	16
2 Městská hromadná doprava v Olomouci, její historie a současný stav.....	17
2.1 Město Olomouc.....	17
2.2 Historie autobusové dopravy v Olomouci.....	18
2.3 Historie tramvajové dopravy v Olomouci.....	20
2.4 Současný stav	23
2.4.1 Vozový park	24
2.4.2 Schéma tramvajových tratí	27
2.4.3 Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje	29
2.4.4 Jízdné	31
3 Hodnocení Dopravního podniku města Olomouce jejími uživateli	34
3.1 Výsledky odpovědí.....	34
3.2 SWOT Analýza	42
4 Návrhy na zkvalitnění služeb Dopravního podniku města Olomouce	44
Závěr	47

Seznam použitých zdrojů.....	49
Seznam grafických objektů.....	51

Úvod

Hlavním cílem bakalářské práce je podrobně se seznámit s Dopravním podnikem města Olomouce a poté zanalyzovat dostupné služby jim nabízeným. Bakalářská práce bude zakončena návrhem na zkvalitnění těchto služeb.

Bakalářská práce se zabývá aktivitami dopravního podniku, a to konkrétně ve středomoravském městě Olomouc. Pod pojmem městská hromadná doprava si můžeme představit spleť systémů linek veřejné dopravy, které slouží k zajištění dopravní obslužnosti na daném území (v případě této bakalářské práce to bude město Olomouc a jeho nejbližší okolí, které spadá do stanovené zóny) města hromadnými dopravními prostředky. Pod pojmem městská hromadná doprava si můžeme představit autobusovou, tramvajovou, trolejbusovou dopravu. Ve větších městech, nebo ve městech trpících zvláštní geologickou polohou se mohou vyskytovat i jiné formy městské hromadné dopravy, např.: metro, městské či příměstské železnice, lanovky, přívozy či třeba lodní doprava která je velmi populární v Benátkách nejen jako turistická atrakce.

V dnešní době se nedokáží města obejít bez městské hromadné dopravy, proto ji města podporují, a to nejen finančními prostředky, ale i omezením dopravy osobních automobilů v centrech měst a pěšími zónami. Pokud by každý obyvatel města měl použít vlastní vozidlo každý den, města by byla jen plná kolon a dopravních kongescí. Městská hromadná doprava je v tomto ohledu finančně méně náročná pro své cestující, kteří by jinak zaplatili mnohem více, pokud by se měli přepravovat osobní dopravou.

Tato bakalářská práce je rozdělena na dvě části. Teoretickou a praktickou. Teoretická část obsahuje důkladné objasnění pojmů, které budou v této bakalářské práci uvedeny, dále se zde objeví historie městské hromadné dopravy v Olomouci, její porovnání s ostatními městskými dopravními podniky ve světě, současný stav i její návrhy, nápady a plány do budoucna.

Praktická část bakalářské práce se bude zabývat analýzou Dopravního podniku města Olomouce, konkrétně jeho rozsáhlou strukturou a rozmanitým vozovým parkem. Dále se zde bude nacházet i SWOT analýza, která se zaměří na silné a slabé stránky Dopravního podniku města Olomouce, popřípadě jeho hrozby a příležitosti. Na závěr se v bakalářské práci budou nacházet výsledky dotazníku, zaměřeného na hodnocení služeb, které

dopravní podnik v Olomouci nabízí, na jehož základě bude autorem navrženo případné zlepšení poskytovaných služeb.

1. Literární rešerše z oblasti služeb, jejich kvality a městské hromadné dopravy

2. V teoretické části bakalářské práce bude provedeno důkladné a jasné vyjádření základních pojmů v oblasti dopravních služeb a jejich seznámení se s nimi.

1.1 Služby

Služba může být soubor činností, které se snaží uspokojit potřeby klienta. Služby jen zřídka zahrnují různorodost činností, které může plánovat vykonávat velké množství lidí (úředníci, zaměstnanci, podnikatelé), kteří pracují pro stát (veřejné služby) nebo pro soukromé společnosti (soukromé služby). Mezi tyto služby patří: elektřina, pitná voda, úklid, telefon, telegraf, pošta, doprava, vzdělávání, internet, zdravotnictví, sociální pomoc atd. Jedná se o ekvivalent nehmotné služby. Služba se liší od zboží tím, že zboží se spotřebovává a opotřebovává, zatímco služby zůstávají trvanlivé v průběhu času. [1]

1.1.1 Charakteristika služeb

Služby se dají charakterizovat podle následujících pěti kritérií:

- **nehmotnost,**
- **neoddělitelnost,**
- **neskladovatelnost,**
- **proměnlivost,**
- **nemožnost vlastnictví.**

Nehmotnost je nejvíc typická vlastnost služeb, na jejichž základě se odvíjí všechny zbývající vlastnosti. Nehmotnost se dá projevit především tak, že si nemůžeme na ni sáhnout, nemůžeme si ji ani poslechnout, přičichnout si k ní, či si ji jakýmkoliv způsobem vyzkoušet.

Neoddělitelnost je dalším typickým znakem jakékoliv služby. Jak již říká samotný název, produkci nelze oddělit od samotné spotřeby služby.

Neskladovatelnost služeb můžeme vnímat tak, že služby nelze uchovávat, skladovat, či před vyrobit. Služby jsou vyráběny a zároveň hned spotřebovávány současně.

Proměnlivost je dalším typickým znakem služeb. Poskytované služby se mění na základě daných požadavků jednotlivých zákazníků. V případě poskytování služeb u jednotlivých zákazníků se může kvalita služeb měnit, na základě proměnlivých faktorů. Není zárukou, že každá služba bude provedena se stejnými výsledky.

Nemožnost vlastnictví de facto znamená, že daný zákazník danou službu nemůže vlastnit, ale pouze si pořizuje její právo na poskytnutí služby. Z toho můžeme vydedukovat, že zákazník nemůže danou službu přeprodat, či vrátit, popřípadě reklamovat a je důležité, aby služba byla poskytnuta v takové kvalitě, aby byl zákazník se službou spokojen.

Služby se řadí do terciálního sektoru (někdy také označovaného jako třetí sektor) hospodářství, který představuje v 21. století největší sektor světového hospodářství. Terciální sektor představuje jeden ze tří základních sektorů ekonomiky, kdy primární sektor se zaměřuje především na těžbu surovin, a hlavně na produkci potravin. Sekundární sektor se naopak zaměřuje na výrobu a průmysl. Část ekonomů rozlišují ještě jeden samostatný sektor, a to kvartérní (znalostní). Pod ním si můžeme představit vědu, vzdělávání, výzkum a informace. Terciální sektor, nazývaný též sektor služeb se „vytváří“ za účelem sloužit něčemu nebo někomu. Pod pojmem terciální sektor patří doprava, zdravotnictví, vzdělávání, informační služby, obchod, vládní správa, pojišťovací a finanční. Obecně je známo, že čím vyspělejší země, tím více lidí pracuje v terciálním sektoru, naopak u rozvojových zemí více lidí pracuje v primárním a sekundárním sektoru, hlavně v zemědělství. Česká republika se řadí mezi vyspělé země, kde v primárním sektoru pracuje přibližně 2,5 % populace, v sekundárním je to pak 37,8 % a v terciálním sektoru je to pak 59,7 % populace. Přesun z primárního a sekundárního sektoru na terciální se též dá nazvat terciálizace. [2]

1.1.2 Kvalita služeb

Český systém kvality služeb, který spadá pod Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, popisuje kvalitu služeb následovně:

„Kvalitu a spokojenost se zakoupeným zbožím určíme poměrně snadno – přečteme si jeho složení, ověříme funkčnost, trvanlivost a prověříme další parametry dle daného specifik. U služeb to ovšem tak jednoznačné není. Charakter naprosté většiny služeb je totiž nehmotný, abstraktní a je tedy obtížné změřit úroveň jeho kvality. Zkušenosti zákazníků navíc potvrzují, že ani vyšší cena nemusí garantovat vysokou kvalitu služby. Například ne všechny drahé restaurace vám ve skutečnosti poskytnou odpovídající servis. Daleko důležitější roli při určování kvality hrají kladné reference spokojených zákazníků nebo prestižní, mezinárodně srovnatelná ocenění. Prověřenou zárukou kvality poskytované služby je například označení certifikace „Q“, kterou vydává Český systém kvality služeb.“ [3]

1.2 Doprava

V dnešní době je doprava nepostradatelnou součástí našeho každodenního života. V minulosti se lidé přepravovali jen pomocí pěší chůze, která ovšem na velké vzdálenosti je velmi neefektivní. Za nejstarší dopravními prostředky se dají označit zvířata (zejména koně), v případě neživých prostředků to jsou lodě, které se prvně objevily před 8000 lety. Lodě tak dlouho představovaly jediný dopravní prostředek schopný převážet větší množství ať už zboží, materiálu, či lidí (hlavně armád). Proto se už od starověku pro ně budovaly umělé průplavy a kanály, které propojovaly různé řeky a jezera. V 18. století se na scéně objevily první železnice, které umožnily přepravu na místa, lodím nepřístupná, například v obtížných geografických místech. Na počátku 20. století se objevily první osobní automobily, a letecké prostředky, které změnily chod lidstva navždy. Cesta lodí z Evropy do Ameriky v 16. století trvala několik měsíců, o necelých 500 let později ta samá cesta letadlem (Concordem) trvala necelé 3 hodiny. Je tedy evidentní, že se lidstvo neustále snaží přijít na co nejrychlejší a nejefektivnější způsob, jak cokoliv dopravit z bodu A do bodu B. [4][5][6][7]

1.2.1 Definice dopravy

Doprava je změna polohy osob a hmotných statků, jakož i zpráv, informací, energie a vody. Určité druhy dopravy určují formu pohybu (dopravu), objekty (subjekty) a dopravní systém, např. silniční provoz, osobní provoz, nákladní provoz, provoz zpráv, individuální provoz, dopravní prostředek nebo dopravní cestu.

Dále pak Web Logex.cz který se zabývá logistikou, napsal svoji definici dopravy následovně:

„Pojmem doprava nazýváme pracovní neboli technologický proces, při němž dochází k pohybu dopravních prostředků po dopravní cestě. Doprava bývá velmi často zaměňována s termínem přeprava. Provozovatel dopravy je nazýván dopravce. Podle vedení dopravní cesty rozlišujeme pozemní, podzemní (provádí se pod úrovní inženýrských sítí), podpovrchovou (provádí se v úrovni či nad úrovní inženýrských sítí), leteckou, vodní či potrubní dopravu. Nejčastěji se doprava dělí na kolejovou, silniční, leteckou, říční a městskou hromadnou. Podle míst přepravy lze rozlišovat dopravu vnitrostátní, zahraniční a tranzitní.“ [8]

1.3 Městská hromadná doprava

Městská hromadná doprava je systém linek osobní hromadné dopravy určený k zajištění dopravní obslužnosti města. Města většinou mají na svém území zřízený vlastní integrovaný dopravní systém hromadné dopravy. Pro města je městská hromadná doprava de facto nepostradatelná, bez ní by jinak ulice byly v neustálé dopravní zácpě tvořené osobními a nákladními automobily. Pro lidi, kteří nevládní osobní automobil by vznikl problém dostat se na své pracoviště, případě do škol, či k nezbytným návštěvám ať už lékaře, či obyčejný nákup potravin. Takové aktivity by byly schopny zabrat spoustu času, který v dnešní době mohou lidé využít k jiným produktivnějším činnostem. [9][10]

1.3.1 Výhody městské hromadné dopravy

Přeprava městskou hromadnou dopravou je méně energeticky náročná. Kdyby měl každý použít osobní automobil k přepravě, spotřeba pohonných hmot by byla zajisté vyšší než spotřeba, kterou vynaloží např. autobus k přepravě osob.

Městská hromadná doprava je všem volně přístupná, vzhledem ke své finanční přístupnosti. Dále také neomezuje, co se týče věku. Městskou hromadnou dopravu mohou využít i děti. Lístek na přepravu si může dovolit koupit každý.

Výhoda městské hromadné dopravy je také více ekologicky přijatelnější než využití velkého množství osobních automobilů.

1.3.2 Nevýhody městské hromadné dopravy

Hlavní nevýhodou městské hromadné dopravy je rychlost. Na rozdíl od osobních prostředků, musí prostředky hromadné dopravy zastavovat na zastávkách. Lze uvést, že tramvaje mají určitou výhodu, oproti svým autobusovým a trolejbusovým dopravním prostředkům, jelikož mají svoji vlastní trať, takže je nijak neomezuje případný provoz na okolních silnicích, a většinou jim dopravní provoz dává přednost.

1.3.3 Využívání městské hromadné dopravy

Městskou hromadnou dopravu používá v České republice celkem 105 měst. Na našem území se používají celkově 4 druhy dopravních prostředků, autobusy, tramvaje, trolejbusy a metro, které se nyní nachází pouze v hlavním městě Praze.

Využití městské hromadné dopravy

autobusy	38 %
tramvaje	32 %
trolejbusy	9,5 %
metro	21,5 %

Tab 1.1 Využití městské hromadné dopravy

Zdroj: [11]

Tabulka nahoře ukazuje, jaké bylo procentuální využití městských hromadných prostředků. Přestože se metro nachází pouze v hlavním městě, dosahuje překvapivě vysoké hodnoty co do procentuálního počtu přepravy osob.

1.4 SWOT analýza

Analýza silných a slabých stránek je obchodní model, který interně analyzuje silné a slabé stránky, externí příležitosti a hrozby v prostředí; na základě toho je pak určena strategie. Termín SWOT analýza se také často používá v češtině a obsahuje čtyři prvky: silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby. Anglický termín však nepokrývá celý rozsah, neboť cílem je strategie do budoucna a nikoli pouze rozbor současného stavu věcí. SWOT je také rozšířena na SWOTI, kde I znamená Issues: problémy jsou důležitou součástí modelu, protože jsou propojením mezi interní a externí analýzou.

Pod pojmem silné stránky podniku si můžeme představit schopnosti, znalosti, materiál a zdroje podniku. Slabé stránky podniku jsou takové, ve kterých si podnik vede poněkud hůře, než je na trhu průměr. Příležitosti představují skutečnosti, které mohou podniku přinést úspěch, pokud je dokáže identifikovat a náležitě je i poté využít. Hrozby představují riziko pro daný podnik, např. faktory snižující poptávku po službách či produktech, nebo nespokojenost zákazníků. [12]

2 Městská hromadná doprava v Olomouci, její historie a současný stav

Dopravní podnik města Olomouce, a. s. vznikl 29. března 1994, na základě likvidace dřívějšího státního podniku Dopravního podniku města Olomouce, jehož kořeny sahají až do roku 1899.[13] Dopravní podnik na svých webových stránkách uvádí, že ročně přepraví až 57,5 miliónů cestujících za rok. [14] Byť je dopravní podnik města Olomouce akciovou společností, jediným jeho akcionářem je statutární město Olomouc.

Dopravní podnik města Olomouce patří k předním provozovatelům veřejné dopravy v Olomouckém kraji. Je součástí Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje (IDSOK), především v zóně 71. V Olomouci a po jeho okolí operují celkově 146 vozidel autobusové a tramvajové dopravy, na 24 autobusových a 8 tramvajových linkách. Dopravní podnik města Olomouce zaměstnává řádově přes 450 zaměstnanců, kteří se starají o dlouhodobou spokojenost svých cestujících, ať už to je od řidičů, přes údržbářskou stanici, či administrativu. [15]

2.1 Město Olomouc

Město Olomouc, ležící na řece Moravě, bylo církevní obcí a taky hlavním městem Moravy až do dob třicetileté války, a to díky obléháním a následném dobytí města švédskými vojáky. Brno se tak dočasně stalo hlavním městem Moravy, přičemž už si tento status udržela dodnes. Dnes je centrem a správním městem Olomouckého kraje.

V dnešní době se město Olomouc netěší pouze titulem šestého nejpočetnějšího města, ale také velikou sbírkou historických památek. Mezi nejznámější můžeme zařadit například Sloup nejsvětější trojice nacházející se na Horní náměstí. Ten vznikl v 18. století v barokním stylu. Na stavbu se pohlíží i jako na výraz patriotismu, jelikož všichni umělci a řemeslníci, kteří na stavbě pracovali, byli olomoučtí občani. Památka, která se dochovala dodnes je dokonce zařazena na seznam světového dědictví UNESCO, jako jeden z vrcholů střeoevropského barokního stylu. Celé centrum města Olomouce je zařazeno jako památkové centrum, po hlavním městě, jako druhé nejvýznamnější.

Olomoucké město bylo vždy strategickým místem, a to díky své poloze. Je výrazným dopravním uzlem, a to jak v silniční dopravě, díky systému dálnic, tak i v dopravě železniční. Železniční uzel Olomouc-Přerov je nejvytíženějším v celé České republice, což má za následek více než častá zpoždění v tomto úseku. Proto jsou často osobní vlaky v tomto úseku nahrazovány náhradní autobusovou dopravou.

Mezi dalšími významnými institucemi, které sídlí v Olomouci je také nutno připomenout Univerzitu Palackého, která je druhá nejstarší v republice, samozřejmě po Karlově Univerzitě. Byla založena v 16. století a prošla si častými změnami jmen, například Univerzita císaře Františka, nakonec ale po obnovení v roce 1946 byla pojmenována na nynější jméno, Univerzita Palackého.

Geologická poloha města Olomouce, je velice výhodná, jelikož se město nachází v téměř úplné rovině, obklopené nedalekými kopci. Stavební plánování je tedy do určité míry snazší, na rozdíl oproti městu, které by se rozkládalo na úpatí kopce, či svahu.

2.2 Historie autobusové dopravy v Olomouci

V roce 1841 vzniklo první železniční spojení mezi Olomoucí a Vídní, které se o 4 roky později prodloužilo až do Prahy. Tehdejší železniční stanice v Olomouci byla ovšem postavena mimo město, a tak vznikla první olomoucká omnibusová společnost. Po první světové válce se město rozhodlo, z důvodu nedostatku finančních prostředků na rozvoj městské pouliční dráhy, zavést městské autobusy, ačkoliv byly v té době málo používaným dopravním prostředkem. Olomouc se tak v roce 1927 stala prvním městem na Moravě, které vlastnilo a provozovalo městskou autobusovou dopravu. Ve městě také sídlí Vrchní soud, spolu s vrchním státním zastupitelstvím, přičemž oba jsou významnými právními institucemi.



Obr. 2.1 První omnibus v Olomouci

Zdroj: [16]

V březnu 1939 po obsazení Československa, byl zahájen na rozkaz nacistického Německa urychlený přechod na pravosměrný provoz (do té doby se jezdilo na levé straně). U autobusů, které na rozdíl od osobních aut měly dveře pouze na své levé straně, znamenalo toto rozhodnutí k drastickým změnám v konstrukci užívaných autobusů. Ke konci války se udržovaly pouze dělnické spoje, ráno, poledne a večer. Návrat do plného předválečného chodu se podařilo uskutečnit až v září 1945.

Rok 1952 přinesl změnu ve značení dopravních linek. Do té doby se totiž autobusové linky označovali písmeny od A až po K. Od roku 1952 se však přešlo na označení čísly, 11 až 18. Autobusům, které byly povolány jako posilovací stroje, zůstalo označení X.

Významná událost se stala v roce 1962, kdy se na autobusové lince číslo 13, přešlo k samoobslužnému provozu, což znamenalo, že průvodčí již nadále nebyl součástí běžného provozu. Namísto toho cestující vhadzovali mince do krabičky u řidiče. Tento způsob se brzy rozšířil, a celá 60. léta minulého století tak byla ve znamení postupného úpadku průvodčích v provozu městských autobusů nejen v Olomouci.

Jako jedna z prvních změn, která přišla po Sametové revoluci, bylo zavedení jízdního řádu, podle nichž byly autobusy nasazovány. V této době tak dosáhl autobusový provoz v Olomouci svého maxima. Úpad komunismu měl ale za následek nárůst silného počtu individuálního motorismu, který byl příčinou toho, proč se poté snižovaly stavy vlastněných i používaných autobusů.

Poprvé v historii městské hromadné dopravy v Olomouci, byl zaveden přestupný tarif. Uskutečnilo se tak v roce 1. května 1994. To znamenalo pro cestující, že mohli cestovat na jednu jízdenku jak autobusem, tak tramvají. Ve vozidlech se tak objevily i první

elektronické označovače jízdenek. Městský dopravní podnik v Olomouci se tak stal prvním na území Moravy, u kterého cestující mohli využít přestupný tarif.

29. říjen roku 1998 byl pro autobusovou dopravu v Olomouci klíčový. Zastupitelstvo města Olomouce přijalo nový územní plán. V plánu se potvrdilo, že městská autobusová doprava v Olomouci slouží jako doplňková (nikoliv však nepodstatná), vůči dopravě tramvajové, která se měla podle plánu postupně rozšiřovat. V plánu také byly uvedeny změny, které měly za úkol nabídnout cestujícím solidní, rychlou a pohodlnou přepravu a konkurovat tak individuální přepravě. [16]



Obr. 2.2 Autobus DPMO

Zdroj [17]

2.3 Historie tramvajové dopravy v Olomouci

První počátky tramvajové dopravy v Olomouci sahají do roku 1892, kdy se městské zastupitelstvo rozhodlo pro vybudování pouliční dráhy, na které bude jezdit přepravní prostředek s parním pohonem, jenž o 6 let později vydalo ministerstvo železnic koncesi. Tramvajová dráha, která byla jednokolejná, obsahovala šest výhybišť a smyčku u nádraží. Trať spojovala nádraží a dnešní Horní náměstí. Nejvyšší povolená rychlost byla stanovena na 18 km/h. Po technických zkouškách začal provoz, dne 1. dubna 1899,

s čtyřmi vlečnými a devíti motorovými vozy. V roce 1900 přepravila tramvajová dráha 1 123 772 cestujících, přičemž v té době činila populace Olomouce 21 707 obyvatel. Po následujících několika desítkách let se tratě postupně rozšiřovaly, až nakonec v roce 1934 měřily celkovou délku 7 432 km. V průběhu druhé světové války, se využití tramvají v Olomouci prudce narostlo do takové míry, že se město rozhodlo o přestavit dráhu na dvojkolejnou. Nejvyšší vrchol ve válečném období zaznamenal rok 1944, kdy se přepravilo úctyhodných 19 567 700 cestujících.

Po druhé světové válce, se uskutečnilo znárodnění jak energetických zdrojů, tak i městské elektrárny. Městská elektrárna, jenž do té doby byla ve vlastnictví Elektrických podniků královského hlavního města Olomouce (po rozpadnutí Rakouska-Uherska již jen jako hlavního města Olomouce), se stala obětí národního zestátnění. Městu Olomouci však ve správě tramvajový i autobusový provoz zůstaly, pod značením Dopravní podniky Jednotného národního výboru Olomouc, komunálního podniku. V roce 1953 se podnik přejmenoval na nynější jméno, Dopravní podnik města Olomouce.

Byť se podnik po druhé světové válce rozdělil, chodu tramvají to nijak neublížilo, naopak stále více a více cestujících mělo za následek navýšení rozpočtu a také modernizaci nejen samotných tramvají ale i jejich tratí. Stále více a více přibývalo zdvojkolejňování a více traťových úseků, po celé Olomouci. 1954, byl rok, kdy se zahájil provoz na nejsložitější a nejrozsáhlejší stavbě, kterou do té doby dopravní podnik provedl. Jednalo se o přeložení jednokolejných úseků, a to na dnešní trasu Pekařská – ulice 8. května – náměstí Národních hrdinů – třída Svobody. O rok později se zrušil jednokolejný úsek, který spojoval krematorium a tehdejší vojenské letiště v Olomouci. O dva roky později se poprvé objevily nové tramvaje, a to Tatra typ I. (obrázek níže).



Obr. 2.3 Tramvaj Tatra typ I

Zdroj: [18]

Po několik desetiletí nenastaly v městském dopravním podniku žádné výrazné změny, co se týče v rozšiřování nových tratí, zato se ovšem podnik věnoval modernizaci, a to především v kvalitě jízdy. V roce 1981 došlo k poměrně velké rekonstrukci, a to v místech dnešní Brněnské ulice. Původně totiž vedla trať, směřující na konečnou zastávku Nová Ulice, přes Fakultní nemocnici. Podnik se ovšem rozhodl ji blíže přesunout na dvojkolejnou trať, která bude blíže panelákovému sídlišti. Posledními velkými změnami, které dopravní podnik udělal ve 20. století, bylo nasazení prvních nízkopodlažních tramvají Škoda 03T (obchodní označení Astra 03T), a spojení tratě v úseku hlavní nádraží s tržnicí (kde se nacházela smyčka, která na základě toho byla zrušena), přes třídu Kosmonautů, které se uskutečnilo v roce 1997. [19]



Obr. 2.4 Tramvaj na olomouckém nádraží

Zdroj: [20]

2.4 Současný stav

V současné době je provozovatelem Dopravního podniku města Olomouce, a také jediným akcionářem a tím de facto vlastníkem, statutární město Olomouc.



Obr. 2.5 Logo DPMO

Zdroj: [14]

Dopravní podnik města Olomouce v současné době provozuje celkem 32 linek, přičemž 24 z toho jsou autobusové, a naopak 8 z nich jsou tramvajového typu. Celková délka linek, na němž jezdí autobusy vychází na 286 km. [21]

Průměrná autobusová linka po Olomouci a okolí vychází na téměř 12 kilometrů. Tento průměr je značně protažen, a to díky skutečnosti, že Dopravní podnik města Olomouce obsluhuje i okolní obce Bukovany, Bystrovany, Horka nad Moravou, Samotišky a Skrbeň, svými spoji, které umožní jejich obyvatelům cesty do města a nazpátek. Pokud by Dopravní podnik města Olomouce tyto obce neobsluhoval, dalo by se předpokládat, že průměrná délka autobusové linky by byla mnohem kratší.

Naopak průměrná délka tramvajových tratí Dopravního podniku města Olomouce dosahuje 3 kilometry. A to z toho důvodu, jelikož tramvajové tratě se nacházejí většinou v centru města, kdežto autobusové obsluhují cestující i mimo centrum města.

Tramvaje mají v centrech města výhodu, jelikož mají vlastní „pruh“, takže se jich dopravní kongesce netýkají, a jsou výrazně rychlejší než jejich autobusové protějšky. Ty naopak mají výhodu větší působnosti.

2.4.1 Vozový park

Ke dni 31.12.2020 je stav Dopravního podniku města Olomouce následující:

Autobusy	78 autobusů městské hromadné dopravy
Tramvaje	71 tramvají městské hromadné dopravy, z toho 3 historické
Průměrné stáří autobusů	6,36 roků
Průměrné stáří tramvají	13,58 roků

Tab 2.1 Vozový park

Zdroj: vlastní zpracování dle [14]

Většina linek autobusové dopravy je obsluhována sólo vozy, výjimkou jsou linky 16 a 19, které jsou ve všední dny obsluhovány výhradně delšími, tzv. kloubovými autobusy Solaris Urbino 18. Kloubové autobusy můžeme také naléznout na linkách 10, 12 a 17. Je důležité zmínit, že všechny autobusy Dopravního podniku města Olomouce jsou nízkopodlažní, takže je na ně velice snadný přístup i pro tělesně postižené cestující, těhotné ženy, či už pro starší populaci.

Typ	Počet vozidel	Rok výroby	Evidenční čísla
Solaris 12	52	2004 – 2018	610 – 661
Solaris 18	23	2005 – 2017	401 – 423
Solaris 8,6	2	2013 a 2017	551, 552
SOR NS 12 electric	1	2018	501
Celkem	78		

Tab 2.2 Seznam autobusů Dopravního podniku města Olomouce

Zdroj: vlastní zpracování dle [14]

Na území města Olomouce je celkem 8 linek, 1 až 7 + linka U. Na rozdíl od svých autobusových protějšků se na tramvajových tratích nepoužívají zastávky na znamení, tramvaje staví na každé zastávce.

Typ	Počet vozidel	Rok výroby (rok modernizace)	Evidenční čísla
EVO 1/o	4	2018	121 – 124
EVO1	5	2018	211 – 215
ČKD/Alstrom T3 RP	18	1983 – 1987 (2000 – 2007)	147, 148, 153 – 156, 158, 159, 162 – 165, 168, 170, 171, 173, 178, 183
Škoda INEKON Astra	4	1998 – 1999	201 – 204
INEKON TRIO	3	2006	205 – 207
Vario LF.E	3	2006 – 2007	251 – 253
Vario LFR.E	7	2008 – 2011	231 – 237
Vario LFR.S	11	2012 – 2020	238 – 248
Vario LF plus/o	14	2013	101 – 114
Celkem	69		

Tab 2.3 Seznam tramvají Dopravního podniku města Olomouce

Zdroj: vlastní zpracování dle [14]

2.4.2 Schéma tramvajových tratí

Od roku 2020 probíhá v centru města oprava mostu, což má za následek výluky, a to mezi zastávkami Žižkovo náměstí a U Bystřičky.

Schéma tramvajové dopravy v Olomouci:

Linka	Trasy
1	Nová Ulice – Pionýrská – Fakultní nemocnice – Wolkerova – Výstaviště Flóra – Okresní soud – Tržnice – Envelopa – Vejdovského – Hlavní nádraží – Fibichova
3	Trnkova – V Kotlině – Šantovka – Tržnice – Okresní soud – Náměstí hrdinů
X4	Nová Ulice – Pionýrská – Fakultní nemocnice – Wolkerova – Výstaviště Flora – Okresní Soud – Tržnice – Envelopa – Vejdovského – Hlavní nádraží – Fibichova – Autobusové nádraží, podchod – Hodolanská – Husův sbor – Bělidla – Pavlovická – Pavlovičky
5	Trnkova – V Kotlině – Šantovka – Envelopa – Vejdovského – Hlavní nádraží – Fibichova
7	Neředín, krematorium – Hřbitovy – U kovárny – Pražská – Šibeník – Nádraží město – Palackého – Náměstí Hrdinů – Okresní soud – Tržnice – Envelopa – Vejdovského – Hlavní nádraží – Fibichova
U	Nová Ulice – Pionýrská – Fakultní nemocnice – Wolkerova – Výstaviště Flora – Okresní soud – Náměstí Hrdinů – Palackého – Nádraží město – Šibeník – Pražská – U kovárny – Hřbitovy – Neředín, krematorium
Linky 2 a 6 jsou momentálně neobsluhovány z důvodu rekonstrukce mostu na Masarykově ulici.	

Tab 2.4 Tramvajové trasy

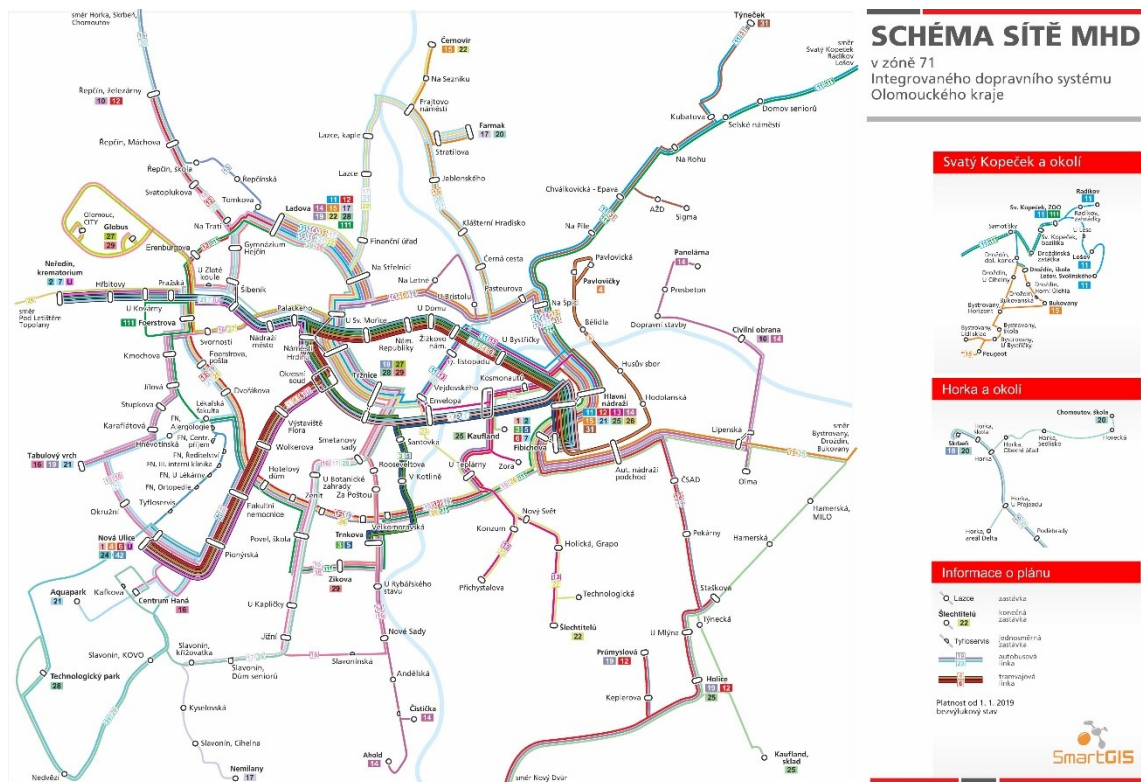
Zdroj: vlastní zpracování dle [14]

Dopravní podnik města Olomouce dále plánuje rozšířit tramvajovou trať, která povede přes Žikovu na Schweitzerovu ulici. Tato nová trať bude obsahovat 3 nové zastávky

(Zikova, Rožňavská a U Kapličky) a rozšíří tak délku tramvajových tratí na území Olomouce o téměř 1200 metrů, která v současnosti dosahuje 45 kilometrů. Kromě stavby tramvajových kolejí je také v plánu vybudovat komunikace, chodníky, stezky pro cyklisty, nové parkovací stání, zastávky MHD a také kanalizace společně s inženýrskými sítěmi.

Cena stavby je vypočtena na 469 miliónů korun, a to včetně daně z přidané hodnoty. Valná většina půjde z dotace Evropské Unie, která na tuto stavbu přispěla ve výši téměř 350 miliónů korun. Stavba má v plánu trvat 20 měsíců a měla by skončit na podzim roku 2022.

Souběžně s výstavbou této tratě, která už je od roku 2020 ve výstavbě, hodlá Dopravní podnik města Olomouce též vybudovat nový odstav a servisní středisko ve Fibichově ulici pro tramvaje. Servisní středisko podle primátora Žbánka bude naprosto nezbytné, hodlá-li město dále rozšiřovat tramvajové tratě.



Obr. 2.6 Schéma sítě MHD

Zdroj: [22]

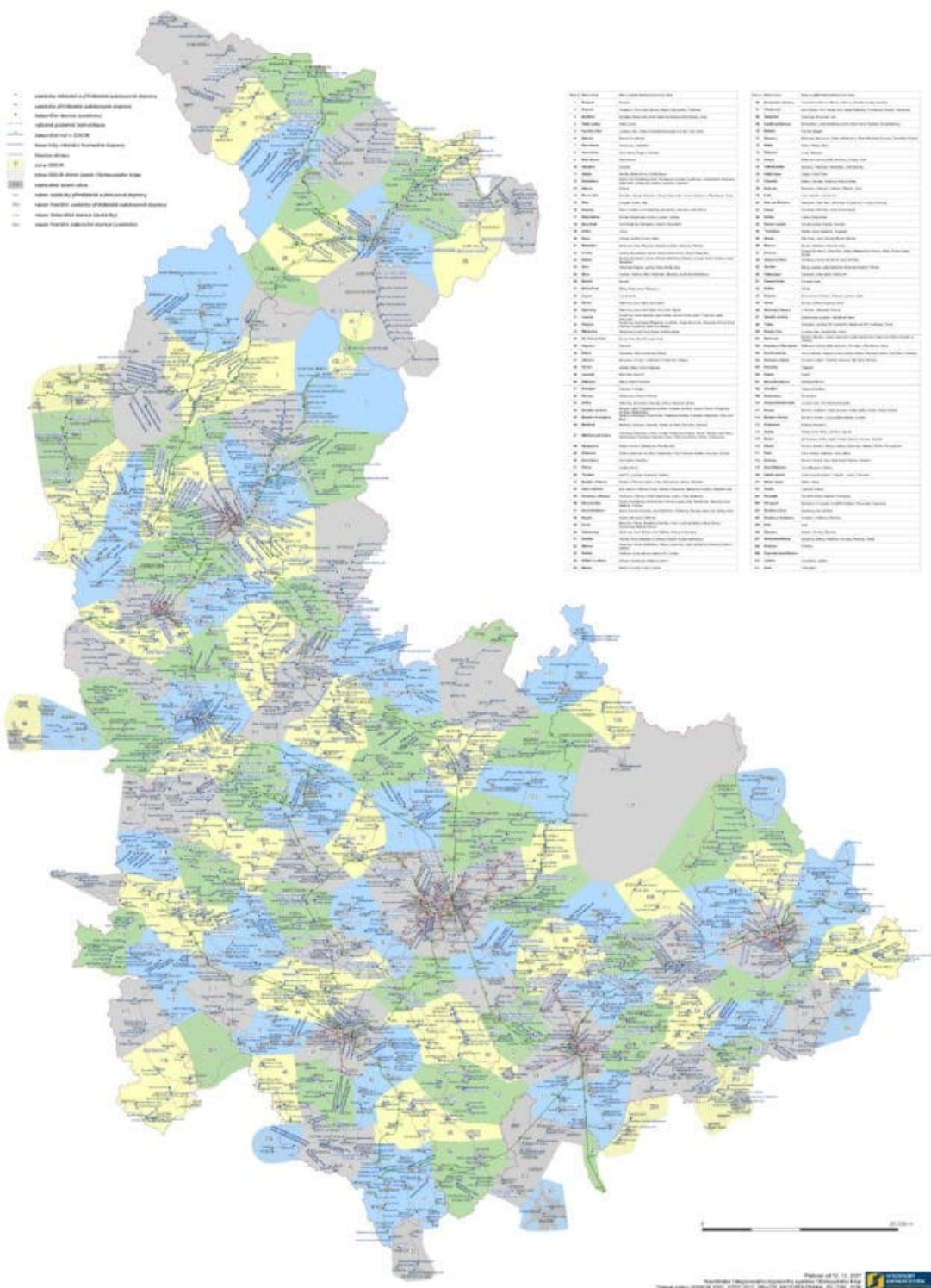
2.4.3 Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje

Dopravní podnik města Olomouce současně spadá i do tzn. Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, zkráceně IDSOK. Ten sdružuje již existující dopravní systémy v okresech Šumperk, Jeseník, Prostějov, Přerov a Olomouc. Součástí Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje jsou rovněž i systémy městské hromadné dopravy ve městech Olomouc, Hranice, Lipník nad Bečvou, Prostějov, Přerov, Šumperk a Zábřeh.

Do systému spadá veškerá autobusová, železniční doprava (v Olomouci též tramvajová doprava). Tato integrace má za cíl jednotný tarif společně s jednotnými smluvními přepravními podmínkami. Dále pak jednotné jízdní doklady a jejich vzájemné uznání mezi dopravci.

Předchůdci Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje byly nejprve izolované integrované systémy ve městech Olomouc, Hranice, Šumperk a Zábřeh. Do roku 2005 se následně přidaly i zbylé dopravní systémy.

INTEGROVANÝ DOPRAVNÍ SYSTÉM OLOMOUCKÉHO KRAJE



Obr. 2.7 Schéma IDSOK

Zdroj: [23].

2.4.4 Jízdné

Pokud si lidé přejí využít služeb Dopravního podniku města Olomouce, musí mít platný jízdní doklad, který dokazuje, že daný cestující za svoji přepravu řádně zaplatil. Existuje několik metod, jak obdržet platný jízdní doklad.

První z možností je zakoupení lístku z automatu, či obchodů, které v současné době provozuje Dopravní podnik města Olomouce, jenž provozuje 31 prodejních automatů na jízdenky. Ty se nacházejí v blízkosti nejfrekventovanější a nepoužívanějších zastávek dopravního podniku. Dále pak téměř každá trafika má možnost prodeje jednotlivých lístků.

Další variantou je SMS jízdenka, která funguje tak, že daná osoba pošle SMS ve tvaru „DPMO“ na číslo 90206 a nejpozději do 2 minut obdrží SMS jízdenku, která se poté může předložit ke kontrole revizorovi jízdních dokladů. Tato jízdenka stojí 18 korun a platí 50 minut ve všední dny, v ostatní dny pak 70 minut. V případě, že SMS zprávu cestující omylem smaže, je možnost napsat na číslo 900 06 03 ve tvaru „DPMO“, která mu pak obratem pošle duplikát oné, dříve smazané jízdenky. Tato funkce ovšem přijde daného žadatele na další 3 koruny. [24]

Dnešním trendem je mobilní aplikace DPMO. Tato mobilní aplikace je zdarma ke stažení v každém chytrém mobilním telefonu. V mobilní aplikaci si poté zvolíte jeden ze čtyř možných tarifů. Do aplikace musíte ovšem zadat své údaje o kreditní kartě, ze kterého bude aplikace čerpat peněžní částky. Tato aplikace ovšem není pouze jen na kupování jízdného. Dále v aplikaci můžete vidět aktuality ale i schéma linek.

Název	Doba platnosti	Cena	Určení
Základní jízdné	50/70 minut	18,00 Kč	Kdokoliv
Základní zlevněná	50/70 minut	9,00 Kč	6-14 let, pes, zavazadlo
Jízdenka 1denní	1 den	46,00 Kč	Kdokoliv
1denní zlevněná	1 den	23,00 Kč	6-17 let, 18-25 let student

Tab 2.5 Jízdné v DPMO aplikaci

Zdroj: vlastní zpracování

Obdržení časových kupónů – je možné si zakoupit buď na e-shopu Dopravního podniku města Olomouce, nebo i na prodejně jízdních dokladů na Legionářské ulici. Tyto kupóny jsou nepřenosné a vázané na danou osobu.

	Junior 6–17,99let	Student 18-25,99let	Dospělí	Důchodce do 65 let	Senior 65+
7 dní	63 Kč	126 Kč/s průkazem 63 Kč	126 Kč	63 Kč	Zdarma
1 měsíc	175 Kč	175 Kč	350 Kč	175 Kč	Zdarma
3 měsíce	450 Kč	450 Kč	900 Kč	450 Kč	Zdarma
10 měsíců	1 350 Kč	1 350 Kč	není	1 350 Kč	Zdarma
12 měsíců	1 475 Kč	1 475 Kč	2 950 Kč	1 475 Kč	Zdarma
Vyřízení průkazu	OP Žádanka Foto	OP Foto Potvrzení o studiu nebo ISIC	OP Foto	OP Foto Výměr ze ČSSZ	*Při kontrole stačí předložit občanský průkaz s fotkou a datumem narození

Tab 2.6 Časové kůpóny

Zdroj: vlastní zpracování pomocí [25]

Bezplatně se v rámci zóny 71 přepravují:

- Děti do 6 let v doprovodu osoby starší 10 let
- Jedna osoba doprovázející dítě do 3 let
- Cestující od 65 let věku
- Držitelé ZTP a ZTP-P včetně průvodce nebo vodícího psa nevidomého [17]

3 Hodnocení Dopravního podniku města Olomouce jejími uživateli

Hodnocení bylo provedeno osobně na zastávkách, kde autor oslovoval právě vystupující cestující, či osoby čekající na svůj spoj.

Autorovi se povedlo celkově získat odpovědi od 109 respondentů. Povedlo se zastoupit osoby všech věkových skupin a pohlaví.

3.1 Výsledky odpovědí

Otázka č. 1: Vyberte pohlaví

Pohlaví	Počet respondentů	Procent
Muži	44	40 %
Ženy	65	60 %
Celkem	109	100 %

Tab 3.1 Pohlaví respondentů.

Zdroj: vlastní zpracování.

Z celkového počtu 109 dotázaných, bylo 40 procent mužů a 60 procent žen. To může být z důvodu, že ženy byly více náklonnější k vyplňování dotazníku než muži.

Otázka č. 2: Vyberte věkovou skupinu

Věk	Počet respondentů
10 – 18 let	22
18 – 25 let (student)	28
18 – 40 let	11
40 – 65 let	25
65+ let	23
Celkem	109

Tab 3.2 Věk respondentů.

Zdroj: vlastní zpracování.

Dotazníkové šetření bylo provedeno v dopoledních a odpoledních hodinách, což mělo za následek menší počet respondentů ve věku 18-40 let nestudujících, pravděpodobně z důvodu, že tito lidé vlastní a používají své vlastní dopravní prostředky, jelikož se na ně nevztahuje žádná ze slev, které Dopravní podnik města Olomouce nabízí, oproti lidem v důchodu, nebo naopak studentům.

Otázka č. 3: Jak často využíváte hromadnou dopravu?

Odpovědi	Počet respondentů
Každý den	67
3-5x týdně	35
1x týdně	6
Párkrát do měsíce	1
Párkrát ročně	0
Celkem	109

Tab 3.3 Četnost využívání.

Zdroj: vlastní zpracování.

Drtivá většina korespondentů odpověděla, že využívá hromadnou dopravu každý den, ať už co se týče mladých lidí cesty do škol, u starších je to především nákup potravin či návštěva lékaře. Jednorázových cestujících, kteří využívají služby Dopravního podniku města Olomouce spíše výjimečně, se povedlo zachytit jen pár, což značí, že službu, kterou dopravní podnik nabízí, využívají stálí zákazníci.

Otázka č. 4: Jaký druh MHD používáte?

Odpovědi	Počet korespondentů
Jenom tramvaj	38
Jenom autobus	15
Oboje	56
Celkem	109

Tab 3.4 Druh využívaného MHD.

Zdroj: vlastní zpracování.

Z otázky číslo 4 můžeme vidět, že většina korespondentů používá obě verze, které Dopravní podnik města Olomouce nabízí, a to jak autobusy, tak i tramvaje.

Otázka č. 5: Jak byste ohodnotili čistotu ve vozidlech MHD?

Odpovědi	Počet respondentů
Vynikající	3
Dostačující	68
Znepokojující	33
Nedostatečná	5
Celkem	109

Tab 3.5 Hodnocení čistoty.

Zdroj: vlastní zpracování.

Z průzkumu lze vidět, že valná většina považuje čistotu ve vozidlech za dostatečnou, ovšem více lidí si myslí, že čistota ve vozidlech je spíše znepokojující než vynikající. To značí, že je potřeba, aby se Dopravní podnik města Olomouce více zaměřil na čistotu ve svých přepravních vozidlech.

Otázka č. 6: Jak byste ohodnotili cenu jízdného?

Odpovědi	Počet respondentů
Velice levné	23
Přijatelné	45
Může být levnější	28
Nepřijatelné	13
Celkem	109

Tab 3.6 Hodnocení jízdného.

Zdroj: vlastní zpracování.

Z výše uvedené tabulky, jde jasně vidět, že nejpočetnější názor cestujících, je že si Dopravní podnik města Olomouce účtuje za dopravu přijatelné ceny. Ovšem druhá nejpočetnější odpověď byl návrh, aby se ceny jízdného zlevnily. Autor zde chce podotknout, že všechny oslovené osoby starší 65 let, a tedy osoby neplatící za užívání městské hromadné dopravy, označili jízdné za velice levné. Jízdné jako velice levné neoznačila žádná osoba mladší 65 let.

Otázka č. 7: Jak byste ohodnotili přesnost spojů?

Odpovědi	Počet respondentů
Přesné	17
Většinu času přesné	34
Spíše později než na čas	37
Velice nepřesné	11
Celkem	109

Tab 3.7 Hodnocení přesnosti spojů.

Zdroj: vlastní zpracování.

Jak je výše uvedeno, cestující využívající služeb Dopravního podniku města Olomouce uvádějí, že se zpožděním se setkávají denně, byť se jedná o maximálně pár minutové. Autor poznamenává, že lidé, kteří denně přestupují, mají problém stíhat navazující spoje, protože zpoždění má za následek kumulativní efekt. Tito respondenti vyjádřili velikou nespokojenost s přesností spojů.

Otázka č. 8: Jak byste ohodnotili četnost spojů?

Odpovědi	Počet respondentů
Dostatečné	58
Pár spojů navíc	34
Rozhodně přidat více spojů	17
Celkem	109

Tab 3.8 Hodnocení četnosti spojů.

Zdroj: vlastní zpracování.

Respondenti, kterým byla položena tato otázka, uvedli, že jsou převážně spokojeni s četností spojů, ovšem 51 respondentů uvedlo, že by uvítalo přidání více spojů, což představuje 47 % dotázaných. To už je dost vysoké procento, takže přidání více spojů by jistě nebylo proti srsti cestujících.

Otázka č. 9: Jak byste ohodnotili počet nočních spojů?

Odpovědi	Počet respondentů
Dostatečné	17
Více nočních spojů	24
Rozhodně více nočních spojů	12
Necestuji nočními spoji	56
Celkem	109

Tab 3.9 Hodnocení četnosti nočních spojů.

Zdroj: vlastní zpracování.

Většina dotázaných respondentů uvedla, že nočními spoji necestují, a tak se jich daná otázka netýká. Ukázalo se, že lidé, kteří užívají noční spoje, jsou vesměs mladí lidé, vracející se ze zábavy, anebo z návštěv svých přátel či rodiny. Názor zavést noční spoje až do půlnoční hodiny se objevil jako velice populární a určitě stojí za promyšlení.

Otázka č. 10: Jak byste ohodnotili úroveň modernizace vozového parku dopravního podniku?

Odpovědi	Počet respondentů
Velice moderní	8
Dostatečné	24
Vozy jsou zastaralé	87
Celkem	109

Tab 3.10 Úroveň modernizace.

Zdroj: vlastní zpracování.

Na otázku, co si myslí o úrovni modernizace vozového parku dopravního podniku, odpověděli respondenti především tak, že úroveň vozového parku korespondentům přijde jako zastaralá. Autor zde poznamenává, že všech 8 cestujících, kteří uvedli úroveň jako velice moderní, byli senioři.

Otázka č. 11: Jak byste ohodnotili počet a rozmístění zastávek?

Odpovědi	Počet respondentů
Až příliš mnoho	7
Dostatečné	77
Málo zastávek	25
Celkem	109

Tab 3.11 Četnost zastávek.

Zdroj: vlastní zpracování.

Drtivá většina dotázaných respondentů ohodnotila četnost zastávek jako dostačující, mezi respondenty, kteří označili počet zastávek odpovědí až příliš mnoho, byli všichni mladší 18 let, a zdůvodnili to tím, že cesta tak trvá příliš dlouho, když se musí neustále

zastavovat. Respondenti, kteří naopak označili málo zastávek, byli většinou lidé staršího věku.

Otázka č. 12: Jak hodnotíte možnost přestupu mezi jednotlivými linkami?

Odpovědi	Počet respondentů
Spokojen	62
Nespokojen	47
Celkem	109

Tab 3.12 Hodnocení přestupů.

Zdroj: vlastní zpracování.

Na poslední otázku, která byla respondentům položena, jak hodnotí možnosti přestupu, 43 % respondentů uvedlo, že jsou při přestupování nespokojeni, ať už z důvodu zpoždění, či naopak s nedostatkem navazujících spojů.

3.2 SWOT Analýza

V této kapitole se autor zabývá SWOT analýzou Dopravního podniku města Olomouce na základě vyplněných dotazníků korespondenty a také díky informacím nalezených na internetových stránkách Dopravního podniku města Olomouce.

S – Silné stránky	W – Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> - Monopolní postavení - Pokrytí téměř celého města - Snadnost zakoupení jízdného - Vysoký počet přepravovaných osob - Začlenění dopravního podniku do systému IDSOK 	<ul style="list-style-type: none"> - Vysoké náklady na provoz - Hustá doprava v centru města, jež má za následek zpoždění vozidel - Zastaralý vozový park - Nepřesnost odjezdů a příjezdů vozidel - Nečistota ve vozidlech - Zpoždování spojů - Nedostatek nočních spojů
O – Příležitosti	T – Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - Rozšiřování linek - Zavedení bezdrátového připojení k internetu a ve vozidlech - Zavedení nových vozidel na alternativní pohon - Modernizace zastávek - Nárůst cen pohonných hmot 	<ul style="list-style-type: none"> - Úprava dopravní infrastruktury - Vandalismus - Časové protažení se přestavby mostu na Masarykově třídě

Tab 3.13 SWOT analýza.

Zdroj: vlastní zpracování

Z dotazníkového šetření a následně i z dostupných informací je patrné, že mezi silné stránky Dopravního podniku města Olomouce jednoznačně patří pokrytí území města, na

kterém působí. Městskou hromadnou dopravou se v olomouckém městě dá dostat opravdu skoro všude. Další silnou stránkou je samozřejmě monopol, kterým dopravní podnik de-facto disponuje, jelikož nemá na poli městské hromadné dopravy žádného přímého konkurenta. Snadné zakoupení jízdného, ať už se jedná o samotnou fyzickou jízdenku, přes SMS zprávu, či kód z aplikace patří rozhodně mezi další silné stránky dopravního podniku. Na začlenění Dopravního podniku města Olomouce do systému IDSOK se také nesmí zapomenout.

Mezi slabé stránky Dopravního podniku města Olomouce jednoznačně náleží vysoké náklady na provoz, které v roce 2020 dosáhly výše přes 470 miliónů korun. [26] Dopravní kongesce v centru města nepomáhá se správnými odjezdy a příjezdy, a to jak ani autobusům, tak i tramvajím. To je taky jeden z důvodů, proč jsou vozidla dopravního podniku zpožděná. Zastaralý vozový park je další ze slabých stránek dopravního podniku, kde téměř 20 tramvajů zanedlouho oslaví 40 let. Zmíněné tramvaje sice prošly modernizací, od té ale uplynulo 15 let. Zbytek tramvajů má většinou 10 let a více, což jenom potvrzuje většinový názor respondentů, kteří označili vozový park jako zastaralý.

Mezi příležitostmi, na kterých by mohl Dopravní podnik města Olomouce stavět svoji budoucnost, náleží zapojení dopravních vozidel využívající vodíkový pohon. [26] Dále pak vytváření nových linek spojů, a to hlavně výstavbou nových tramvajových kolejí, tak jak to dosud probíhá na Trnkové ulici. Modernizace tramvajových a autobusových zastávek, a to především informačními tabulemi by jistě našla přízeň cestujících.

Jako hrozby, které Dopravnímu podniku města Olomouce neustále hrozí, jsou velice častá zpoždění. I když se řádově jedná o minuty, cestujícím, kteří případně navazují na další spoje, tato zpoždění dělají výrazné problémy. Další hrozbou, která sužuje Dopravní podnik města Olomouce je přestavba mostu na Masarykově ulici, která má za následek omezení provozu.

4 Návrhy na zkvalitnění služeb Dopravního podniku města Olomouce

Návrhy, nevychází pouze z dotazníkových šetření, dostupných informací, výsledků SWOT analýzy ale i z vlastních zkušeností autora práce, jelikož ten je pravidelným uživatelem městské hromadné dopravy v Olomouci již od dob základní školy.

První návrh se zaměřuje na zvýšení počtu nočních spojů, a to především v hodinách od 21 do půlnoci. Noční spoje, jedou v 15minutových intervalech, což má za následek přeplnění daných dopravních prostředků. Pokud by se tedy tento interval zkrátil na 10 minut, mělo by to za uspokojení potřeb cestujících, kteří by se tak nemuseli v přeplněných tramvajích mačkat, anebo v extrémních případech čekat na další spoj v naději, že ten tolik plný nebude. Dále je pak velký propad po půlnoci, kdy 0:16 vyjíždí autobus linky 50 z hlavního vlakového nádraží. Tento autobus za svou 47minutovou jízdu je schopen pokrýt velký kus města. Ovšem další spoj vyráží z vlakového hlavního nádraží až ve 2:45. Tato dvou a půl hodinová mezera je podle respondentů až moc velká.

Jako druhý návrh, který plyne z dotazníkového šetření ohledně modernizace vozového parku, autor navrhuje modernizaci starších vozidel, zejména tramvají typu ČKD/Alstrom T3 RP. Tyto tramvaje jsou momentálně staré 35 let, a byť si už jednou modernizací prošly, nemají bezbariérový přístup, který dělá výrazný problém pro vozíčkáře, matky s kočárky či už starší populaci. Modernizace v tomto ohledu by přišla extrémně draho. Proto autor přichází s návrhem spíše zakoupení nových typů tramvají, a to například právě zmiňované předsedou dozorčí rady ve výroční zprávě 2020, kdy přišli na druhou etapu posuzování implementace vodíkového pohonu pro MHD [26], nebo nakoupení nových plně elektrických tramvají, které by se svým bezbariérovým přístupem usnadnily nástup i výstup těm, kteří to nejvíce potřebují.

Další návrh je zavedení schopnosti cestujících připojit se k bezdrátovému internetu Wi-Fi, který by byl jistě v oblibě cestujících, a to v dnešní době nejen těch z mladší generace. Dále poté i USB vstupy pro případné nabíjení mobilních zařízení. Dnes chytré telefony používá naprostá většina populace, snad jen s výjimkou té nejstarší. Bezdrátové připojení Wi-Fi zavedl dopravce České Dráhy už v roce 2015. Cestující rozhodnutí Českých Drah vítali a autor věří, že stejné nadšení bude i u zákazníků Dopravního podniku města Olomouce. V přítomnosti používá bezdrátové připojení k internetu Wi-Fi, co se týče

městských dopravních podniků na území České republiky pouze pražské metro. V dnešní době moderního věku je přístup k internetu u většiny lidí důležitý, a případný krok k jeho zavedení by mohl mít za následek zvednutí oblíbenosti, a to především z hlediska mladších generací. USB vstupy by zase umožňovaly případné nabití mobilních telefonů. Tramvaje typu EVO1 a EVO1/o už tyto USB nabíječky nabízejí svým cestujícím, kteří na jejich zavedení měli kladné ohlasy.

Byť většina respondentů v dotazníkovém šetření uvedla, že čistota ve vozidlech hromadné dopravy je dostačující, 35 % mělo odlišný názor. Dopravní podnik města Olomouce by se tak měl zaměřit na důkladnější čištění svých vozidel. Jako řešení se jeví najmutí většího množství zaměstnanců, kteří budou mít čistotu ve vozidlech hromadné dopravy na starosti. Dále by se měla zavést častější frekvence, s jakou jsou vozy uklízeny. Pokud by ovšem ani to nepomohlo a úroveň znečištění by dosahovala stále vyšších hodnot, jako další možnost řešení se jeví případné rotování tramvají v průběhu dne, kdy by se dopravní prostředky po uplynutí určité doby stáhly do depa a byly nahrazeny jinými, které by vyražely na svoji směnu čisté a připravené.

Zavedení kamerového systému do vozů hromadné dopravy je jedním z dalších návrhů. Moderní vozidla hromadné dopravy jimi již disponují, ale absence kamerového systému u starších vozů může mít za následek vyšší výskyt vandalismu, ke kterému se ve vozidlech Dopravního podniku města Olomouce občas dochází. Případná instalace kamerového systému i do starších vozidel by jistě přispěla ke snížení počtu těchto případů, jelikož případný pachatel, musí počítat s tím, že je veškerá situace ve vozidlech monitorována. Bezpečnost cestujících by měla být na prvním místě dopravního podniku.

Další z mnoha návrhů, které autor uvádí, je pokračovat v rozšiřování linek městské hromadné dopravy. V dnešní době, se lidé většinou stěhují na okraj měst, kde jsou pozemky a bydlení levnější než v samotných centrech. Je důležité, aby Dopravní podnik města Olomouce neváhal, a rozšiřoval především autobusové linky stejně, jako se rozšiřuje samotné město Olomouc.

Předposlední návrh, který se začal objevovat v ostravské a brněnské městské hromadné dopravě, je platba kartou ve vozidlech. Ve vozidlech jsou nainstalované nové bezkontaktní terminály, které umožní platbu platební kartou při nástupu do vozidla. Stačí jednoduše přiložit kartu k terminálu, následně pípnutí a zelená fajfka, potvrdí průběh zaplacení. Cestující si tak může v klidu užít bezstarostnou cestu. Platnost jízdenky je

standartních 60 minut. Pokud ovšem cestující bude vystupovat dříve, než od zaplacení uběhne 15 minut, je možné při výstupu si znovu „pípnout“ a systém tak načte pouze snížený tarif, tudíž cestující nebude muset platit plnou výši standartní jízdenky. Kontrola takových jízdenek revizorem je ještě snadnější než u klasických papírových jízdenek. Revizor totiž nemusí číst malá vytištěná písma, ale jednoduše vytáhne čtečku, kde se „pípne“ karta, a tam se ukáže, zda je na tuto platební kartu platný jízdní doklad. Oproti svým klasickým papírovým jízdenkám, je tahle metoda placení platební kartou rychlejší, snadnější, výhodnější a především bezpečnější.

Jako poslední a hlavní návrh, je řešení problému s častým zpožděním. Autor navrhuje dvě jednoduché řešení. Motivování řidičů za pomoci finančních odměn za odjezdy a příjezdy včas. Každý vozidlo, ať už se jedná o tramvaje, či autobus, má u sebe přístroj, který monitoruje polohu daného vozidla a čas. Tento přístroj pak následné informace automaticky posílá do systému a ten na základě přijatých informací pošle informace o stavu vozidla na zastávkové informační panely, kde cestující mohou vidět v reálném čase stav, v jakém se dané vozidlo nachází. Na konci směny každého řidiče, by Dopravní podnik města Olomouce mohl vidět jeho výkony v době služby. Následná finanční odměna by se odvíjela od jeho počtu včasných příjezdů a odjezdů. Druhým řešením je navýšit čas jaký danému dopravnímu prostředku zabere urazit svoji trasu. Autor navrhuje navýšení času požadovaného za uražení trasy 1 minutu u tramvajích a 2 minuty u autobusů. Zdůvodnění je následující. Tramvaje mají vlastní část vozovky, o který se nemusí po většinu času dělit s ostatními členy provozu, tak jako u autobusů. A tudíž ke zpoždění dochází méně často. Tento navýšený čas, tak může posloužit jako jistá časová rezerva, pokud by mělo k případnému zpoždění, a to z jakýchkoliv důvodů dojít. Čas by se navýšil v sektorech, kde dochází buď k nejčastějším zpožděním, anebo jednoduše mezi takovými zastávkami, které mají mezi sebou největší vzdálenost z dané linky. Případní cestující, by si pak mohli naplánovat cesty městskou hromadnou dobu lépe a efektivně. Nemuseli by pak očekávat, že daný dopravní prostředek nebude mít zpoždění, aby stihli případné přestupy, ať už na jiné autobusové nebo tramvajové linky či dokonce vlaky.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo se seznámení s Dopravním podnikem města Olomouce, a. s., jeho službami, kterými tento podnik nabízí svým zákazníkům a poté díky dotazníkovému šetření a dostupných informací provést zkvalitnění těchto služeb.

V první části bakalářské práce se vyskytly definice pojmů, které následně byly použity v bakalářské práci a které bylo nezbytné čtenářům objasnit. Dále je zde prezentována historie, a to nejen samotného města Olomouce, ale taky historie městské hromadné dopravy zde ve městě.

Druhá část této bakalářské práce se zaměřila na analýzu kvality služeb, které Dopravní podnik města Olomouce nabízí svým zákazníkům. Dotazníkové řešení následně pomohlo i k vytvoření SWOT analýzy, která popsala, jak si dopravní podnik v přítomnosti vede. Dále se díky dotazníkovému šetření a následných informací zveřejněných samotným Dopravním podnikem města Olomouce, podařilo navrhnout změny, které mají za úkol zlepšit kvalitu poskytovaných služeb. Například modernizace vozového parku, především těch nejstarších dopravních vozidel, anebo rovnou nákupem nových vozidel. Zvýšení počtu nočních spojů v nejméně vytížených hodinách, aby se cestující nemuseli mačkat, či případně čekat na další spoj. Zavedení bezdrátové připojení k internetu Wi-Fi a USB nabíjení by v dnešní době udělalo cestujícím velikou radost. Zlepšení čistoty ve vozidlech MHD, a to především navýšením uklízacích standartů, nebo navýšením počtu zaměstnanců starajících se o čistotu ve vozidlech. A v neposlední řadě problém s častým zpožděním, se kterým se Dopravní podnik města Olomouce často setkává podle oslovených korespondentů. Návrh finanční odměny nebo bonusu řidičům při splnění časových řádů, nebo zavedení časové rezervy.

I přes uvedené problémy, je zde nutno podotknout, že úroveň Dopravního podniku města Olomouce, se kterou poskytuje své služby je v porovnání s ostatními městy vcelku vysoká. Dopravní podnik staví nové dopravní sítě pro tramvajové linky. Dále v roce 2018 podnik provedl velkou modernizaci již stávajících vozidel, tím ovšem modernizace neskončila, dopravní podnik nadále nakoupil devět zcela nových plně elektrických tramvají EVO1 a EVO1/o, které dokonce obsahují i klimatizaci, a to nejen pro řidiče, ale i pro osoby které v tramvajích cestují. Je tedy vidět, že snaha a činy Dopravního podniku

města Olomouce nejsou opomíjeny, což ovšem případným vylepšením a návrhům na zlepšení brání, je situace finanční.

Seznam použitých zdrojů

- [1] VAŠTIKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb: efektivně a moderně. 2. aktual. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014, 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.
- [2] The World Factbook — Central Intelligence Agency. Wayback Machine [online]. [cit. 01.05.2022] Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20181009134747/https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ez.html>
- [3] Co je kvalita služeb - Služby Q. Služby Q [online]. Copyright © CzechTourism 2022 [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.sluzbyq.cz/cs/vite-ze/co-je-kvalita-sluzeb.html>
- [4] ŘEZNÍČEK, Bohumil a Pavel ŠARADÍN. Marketing v dopravě. 1. vyd. Praha: Grada, 2001, 197 s. ISBN 80-247-0051-4.
- [5] GROS, Ivan a kol. Velká kniha logistiky. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.
- [6] SCHMEIDLER, Karel. Mobilita, transport a dostupnost ve městě. Ostrava: KEY Publishing, 2009, 282 s. ISBN 978-80-86530-53-6.
- [7] DRDLA, P. Osobní doprava regionálního a nadregionálního významu. Pardubice: Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera. 2018, 420 s. ISBN 978-80-7560-189-6.
- [8] Slovník pojmů. LogEx s.r.o. - dopravní služby [online]. Copyright © 2022 [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.logex.cz/slovník-pojmu>
- [9] MELICHAR, Vlastimil a Jindřich JEŽEK. Ekonomika dopravního podniku. 3. přeprac. vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2005, 192 s. ISBN 80-7194-711-3.
- [10] MOJŽÍŠ, V. GRAJA, M., VANČURA, P. Integrované dopravní systémy. 1. vyd. Praha: Powerprint, 2008, 115 s. ISBN 978-80-904011-0-5.
- [11] Městská hromadná doprava – Enviwiki. [online]. [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: https://www.enviwiki.cz/wiki/Městská_hromadná_doprava
- [12] JAKUBÍKOVÁ, D. Strategický marketing - Strategie a trendy. Praha: Grada Publishing a. s. 2008, 269 s. ISBN 9788024726908.
- [13] Veřejný rejstřík a Sbírka listin - Ministerstvo spravedlnosti České republiky. [online]. Copyright © Ministerstvo spravedlnosti České republiky [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=683770&typ=UPLNY>
- [14] Dopravní podnik města Olomouce, a.s.. Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [online]. Copyright © 2022 Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.dpmo.cz/>

- [15] O nás | Dopravní podnik města Olomouce, a.s.. Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [online]. Copyright © 2022 Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.dpmo.cz/dpmo/o-nas/>
- [16] Historie autobusové dopravy | Dopravní podnik města Olomouce, a.s.. Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [online]. Copyright © 2022 Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.dpmo.cz/dpmo/historie/historie-autobusove-dopravy/>
- [17] Kvůli nařízení vlády omezí DPMO noční a nedělní autobusové spoje | Doprava | Zprávy | Olomoucká Drbna - zprávy z Olomouce a Olomouckého kraje. Olomoucká Drbna - zprávy z Olomouce a Olomouckého kraje [online]. Dostupné z: <https://olomoucka.drba.cz/zpravy/doprava/20678-kvuli-narizeni-vlady-omezi-dpmo-nocni-a-nedelni-autobusove-spoje.html>
- [18] Tatra T1 – TRAM-BUS.cz. TRAM-BUS.cz – VHD nejen v Praze a středních Čechách [online]. Dostupné z: <https://www.tram-bus.cz/mhd-praha/tramvaje/vozy/tatra-t1/>
- [19] Historie tramvajové dopravy | Dopravní podnik města Olomouce, a.s.. Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [online]. Copyright © 2022 Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.dpmo.cz/dpmo/historie/historie-tramvajove-dopravy/>
- [20] http://spz.logout.cz/mhd/cz/cz_olo_ast.html
- [21] Zajímavosti | Dopravní podnik města Olomouce, a.s.. Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [online]. Copyright © 2022 Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.dpmo.cz/dpmo/zajimavosti/>
- [22] Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [online]. Copyright © [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.dpmo.cz/doc/vozidla-hybrid-a3-181210.jpg>
- [23] Mapa zón v IDSOK. IDSOK.cz • Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje [online]. Copyright © [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.idsok.cz/mapy-a-zony/mapa-zon-v-idsok/>
- [24] SMS jízdenka | Dopravní podnik města Olomouce, a.s.. Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [online]. Copyright © 2022 Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.dpmo.cz/informace-pro-cestujici/sms-jizdenka/>
- [25] Jízdné | Dopravní podnik města Olomouce, a.s.. Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [online]. Copyright © 2022 Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.dpmo.cz/informace-pro-cestujici/jizdne/>
- [26] Dopravní podnik města Olomouce, a.s. [online]. Copyright © [cit. 01.05.2022]. Dostupné z: <https://www.dpmo.cz/doc/vz-2020-dpmo.pdf>

Seznam grafických objektů

Obrázky

Obr. 2.1 První omnibus v Olomouci.....	19
Obr. 2.2 Autobus DPMO	20
Obr. 2.3 Tramvaj Tatra typ I.....	22
Obr. 2.4 Tramvaj na olomouckém nádraží	23
Obr. 2.5 Logo DPMO	23
Obr. 2.6 Schéma sítě MHD.....	28
Obr. 2.7 Schéma IDSOK	30

Tabulky

Tab 1.1 Využití městské hromadné dopravy	15
Tab 2.1 Vozový park	24
Tab 2.2 Seznam autobusů Dopravního podniku města Olomouce	25
Tab 2.3 Seznam tramvajů Dopravního podniku města Olomouce	26
Tab 2.4 Tramvajové trasy	27
Tab 2.5 Jízdné v DPMO aplikaci.....	32
Tab 2.6 Časové kupóny	33
Tab 3.1 Pohlaví respondentů.	34
Tab 3.2 Věk respondentů.	35
Tab 3.3 Četnost využívání.	36
Tab 3.4 Druh využívaného MHD. Zdroj: vlastní zpracování.	36
Tab 3.5 Hodnocení čistoty.	37
Tab 3.6 Hodnocení jízdného.....	37
Tab 3.7 Hodnocení přesnosti spojů.....	38
Tab 3.8 Hodnocení četnosti spojů.....	39
Tab 3.9 Hodnocení četnosti nočních spojů.....	39
Tab 3.10 Úroveň modernizace.....	40
Tab 3.11 Četnost zastávek.	40
Tab 3.12 Hodnocení přestupů.....	41
Tab 3.13 SWOT analýza.....	42

Autor BP	Adam Langer
Název BP	Služby a činnosti poskytované Dopravním podnikem města Olomouce
Studijní program	LVS
Rok obhajoby BP	2022
Počet stran	52
Počet příloh	0
Vedoucí BP	Doc. Ing. Josef Kubík, CSc.
Anotace	Bakalářská práce se bude zabývat analýzou současného stavu a úrovně poskytovaných služeb, a to konkrétně u Dopravního podniku města Olomouce. Dále bude důkladně zaměřená na počátky fungování Dopravního podniku města Olomouce, jeho postupný vývoj až do dnešního stavu. Následovat bude analýza dostupných služeb, které olomoucký dopravní podnik nabízí a návrhy na jejich případné zkvalitnění, které bude vycházet z dotazníkového šetření a SWOT analýzy.
Klíčová slova	analýza, dopravní podnik, služby, veřejnost, kvalita
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	